

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Jurnal

- Aryandi, J., & Onsardi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Cafe Wareg Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani dan Bisnis Vol. 1, No. 2*.
- Azahari, A., & Hakim, L. (2021). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen, Organisasi, dan Bisnis, JMOB Vol. 1 No. 4, 553-564*.
- Fakhrudin, A., Yudianto, K., & Melly A.D., Y. (2021). Word Of Mouth Berpengaruh Terhadap Keputusan Kuliah. *Forum Ekonomi, Jurnal FEB UNMUL*.
- Habit, H., Zahara, Z., & Farid. (2018). Pengaruh Citra Merek dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako Vol 4, No. 3*.
- Isyanto, P., & Wijayanti, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pada Masa Pandemi COVID-19. *Riset & Jurnal Akuntansi*.
- Joesyana, K. (2018). Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shop Shopee Di Pekanbaru. *Jurnal Valuta Vol. 4 No. 1*.
- Sumartini, N., & Yulianthini, N. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja. *Jurnal Manajemen Vol 7 No. 1*.
- Pramudyawati, D. (2021). *Word Of Mouth Sebagai Strategi Komunikasi Pemasaran Konvesi Fajar Busana Di Desa Ngargorejo Boyolali*. Surarkarta: Diah Pramudyawati.
- Purwanto, A. (2022). The Role Of Digital Leadership, e-loyalty, e-service Quality and e-satisfaction of Indonesian E-commerce Online Shop. *International Journal Of Social and Management Studies (IJOSMAS), Vol. 03, No. 05*.
- Rohman, A., & Andhita H, A. (2017). Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Pengiriman (Study Kasus Pada Pengguna Jasa JNE Express Across Nations Cabang Nganjuk). *Capital*.
- Sari, N. M., & Mayasari, N. D. (2021). Pengaruh Word Of Mouth dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi JNE Express di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*.





Setiawan, E. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Kurir JNE, Agen Jasafah Jatiasih, Bekasi, Jawa Barat. *Jurnal Transparasi Vol. 1, No. 2.*

Sitompul, S. C., & Hariyanto, M.Sc, D. (2020). Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi (Studi Kasus Pada Warga Bekasi Barat). *Departemen Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.*

Sumber Buku

Babin, B. (2015). *Modelling Consumer Satisfaction and Word Of Mouth : Restaurant Patronage in Korea: The Journal Of Service Marketing.*

Boardman, R., Blazquez, M., E. Henninger, C., & Ryding, D. (2019). *Social Commerce, Consumer Behaviour in Online Environments.* Switzerland: Springer Nature Switzerland AG.

Cooper, D. R., & S. Schindler, P. (2017). *Business Research Methods.* Florida: Florida Atlantic University & Wittenberg University.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Kotler, P., Keller, K. L., Chernev, A., N. Sheth, J., & G. Shainesh. (2022). *Marketing Management Sixteenth Edition.* Tamilnadu, India: Pearson India Education Services Pvt. Ltd.,

Sitorus, S. A., Romli, M.I.Kom, N. A., Tingga, S.Sos, M.M., C. P., Sukanteri, SP., M.Agb., N., Putri, S.E., M.Si, S. E., Gheta, S.E., M.M., A. P., . . . Ulfah, S.E., M.M., M. (2020). *Brand Marketing : The Art Of Branding.* Bandung, Jawa Barat: CV. Media Sains Indonesia.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Bandung: Alfabeta.

Zeithaml, V., Bitner, M., & D. Gremler, D. (2018). *Services Marketing, Integrating Customer Focus Across The Firm Seventh Edition.* New York: McGraw-Hill Education.

Sumber Website

Bersama, P. T. (2020). *Anter Aja.* Retrieved from Anter Aja: <https://anteraja.id/id/>

Dahono. (2022, Juli 20). *Usaha Keagenan Ekspedisi Kian Memuncak Pasca Pandemi.* Retrieved from Beritasatu.com:

<https://www.beritasatu.com/amp/ekonomi/953867/usaha-keagenan-ekspedisi-kian-memuncak-pasca-pandemi>

Rizaty, M. A. (2022, Januari 11). *YLKI: Anter Aja Perusahaan Ekspedisi Paling Banyak Dikeluhkan Konsumen*. Retrieved from [databoks.katadata.co.id: https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/11/yli-anter-aja-perusahaan-ekspedisi-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen](https://databoks.katadata.co.id/databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/11/yli-anter-aja-perusahaan-ekspedisi-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen)

 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.