

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman dan Sanusi, 2015, Manajemen Strategi Pemasaran, CV. Pustaka Setia. Bandung.
- Ali Hasan, 2010, *Marketing*, Media Presindo, Yogyakarta.
- Ali Hasan, 2014, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, CAPS, Yogyakarta.
- Amirullah dan Haris Budiyo, 2015, Pengantar Manajemen, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ariani, 2003, Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Bansal, Voyer, 2000, *Word of Mouth Processes Within a Services Purchase Decision Context*, *Journal of Service Research*, No. 2, ABI/INFORM Global, Page. 166.
- Buchari Alma, 2016, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, CV. Alfabeta, Bandung.
- Buchory, Achmad Herry dan Saladin Djaslim, 2010, Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama, Linda Karya, Bandung.
- David Garvin A, 2016, Strategi Pemasaran, alih bahasa Fandy Tjiptono Yogyakarta.
- Dharmmesta. dkk., 2012, Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen, Edisi Pertama, BPPFE, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2014, Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, penelitian), CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2015, Strategi Pemasaran, Edisi Ke-4, Andi, Yogyakarta.

- Gruen, T.W et al, 2006, *e-WOM: The Impact Of Customer-To-Customer Online Know how Exchange On Customer Value And Loyalty*, *Journal Of Business Research*, No.4, Vol.59, Page 449-456.
- Harman Malau, 2017, *Manajemen Pemasaran*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Hawkins and Mothersbaugh, 2013, *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*, The McGraw-Hill Companies, Inc., New York.
- Hennig-Thurau, T. et al., 2004, *Electronic word-of-mouth via consumer-opinion platforms: What motivates consumers to articulate themselves on the Internet ?*, *Journal of Interactive Marketing*, No.1, Vol.18, Page 38–52.
- Hetty Ismaniar, 2015, *Manajemen Unit Kerja*, Edisi pertama, Deepublish, Yogyakarta.
- Jalilvand, M.R. & Samiei, N, 2012, *The Effect of Electronic Word of Mouth on Brand Image and Purchase Intention: An Empirical Study in the Automobile Industry in Iran*, *Marketing Intelligence & Planning*, No.4, Vol.30, Page 460-476.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2014, *Principles of Marketing*, Jilid 1, 12th Edition, Terjemahan Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong, 2015, “*Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition*”, Pearson Education Inc. England.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2018, *Principles of Marketing*, Edisi 15, Global Edition, Pearson Education Inc., England.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016, *Marketing Management, 15th Edition*, Pearson Education Inc., England.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran MM, Erlangga, Jakarta.
- KSBAP Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung, 2020.

- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011, "Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7",  
Terjemahan Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2014, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat,  
Jakarta.
- Malayu S.P Hasibuan, 2009, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi revisi  
cetakan ke tiga belas, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Malayu S. P. Hasibuan, 2016, Manajemen : Dasar. Pengertian. Dan Masalah, Edisi  
Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Peter, J. Paul dan Jerry C Olson, 2011, Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran,  
Edisi 9, Alih Bahasa Damos Sihombing, Erlangga, Jakarta.
- Robbins, P. Stephen dan Mary Coulter, 2014, Manajemen, diterjemahkan oleh Bob  
Sabran, Wibi Hardani. Erlangga, Jakarta.
- Safroni, 2012, Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks  
Birokrasi Indonesia, Aditya Media *Publishing*, Surabaya.
- Schiffman, I.G. and Kanuk, Leslie L, 2014, *Consumer Behavior, 8th edition*,  
Prentice Hall, New Jersey.
- Setiadi Nugroho J, 2010, Perilaku Konsumen, Kencana, Jakarta.
- Silverman, George, 2001, *The Secret of Word-Of-Mouth Marketing:How to trigger  
exponential sales through runaway word of mouth*, AMACOM, United states  
of America.
- Solomon, Michael. R, 2015, *Consumer Behavior: Buying, Having and Being, 11th  
Edition*, Prentice-Hall, New Jersey.
- Suharno dan Yudi Sutarso, 2010, *Marketing in Practice*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2017, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, CV. Alfabeta,  
Bandung.

Suparyanto dan Rosad, 2015, Manajemen Pemasaran, In Media, Yogyakarta.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

Universitas Pasundan, 2018, Pedoman Proposal dan Seminar Usulan Penelitian, Universitas Pasundan, Bandung.

***Website:***

<https://www.techinasia.com/>, Diakses 12 Februari 2020, Pukul 13.00 WIB.

<https://databoks.katadata.co.id/tags/transaksi-e-commerce>, Diakses 12 Februari 2020, Pukul 13.45 WIB.

<https://www.kompas.com/>, Diakses 2 Mei 2020, Pukul 19.30 WIB.

<https://www.liputan6.com/tekno/read/3967287/jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-sentuh-angka-171-juta>, Diakses 2 Mei 2020, Pukul 20.00 WIB.

<https://www.renesia.com/>, Diakses 3 Mei 2020, Pukul 13. 35 WIB.

<https://www.pikiran-rakyat.com/>, Diakses 3 Mei 2020, Pukul. 13. 45 WIB.

<https://databoks.katadata.co.id/>, Diakses 4 Mei 2020, Pukul 07.00 WIB.