

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Beebe, S. A., Beebe, S. J. & Ivy, D. K. (2010). *Communication: principles for a lifetime*. Boston: Allyn & Bacon.
- Blakeman, R. (2018). *Integrated marketing communication : creative strategy from idea to implementation*. London : Rowman & Littlefield.
- Bogdan, R. & Taylor, S. J. (1975). *Introduction to qualitative research methods: a phenomenological approach to the social sciences*. New York: Wiley-Interscience Publication.
- Bungin, B. (2006). *Metodologi penelitian kualitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Daymon, C. & Holloway, I. (2008). *Metode-metode riset kualitatif dalam public relations dan marketing communications*. Yogyakarta: Bentang.
- Denzin, N. K. & Lincoln, Y.S. (2005). *The sage handbook of qualitative research*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Doole, I., Lancaster, P. & Lowe, R. (2005). *Understanding and managing customer*. New Jersey: Prentice Hall.
- Griffin, J. (2003). *Customer loyalty: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Kalakota, R. & Robinson, M. (2001). *E-business 2.0: roadmap for success*. Boston: Addison-Wesley.
- Keller, K. L. (1998). *Strategic brand management: building, measuring, and managing brand equity*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Kennedy, J. E. & Soemanegara, R. D. (2006). *Marketing communication - taktik dan strategi*. Jakarta: Buana Ilmu Populer.
- Kincaid, J. W. (2003). *Customer relationship management: getting it right!*. New Jersey: Hewlett-Packard Company.
- Koentjaraningrat. (1987). *Metode-metode penelitian masyarakat*. Jakarta: PT Gramedia.

- Kotler, P. (2008). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2012). *Marketing management*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing management 15th edition*. New Jersey: Pearson Education.
- Moleong, L. J. (2002). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Munandar, A. S. (2001). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Narbuko, C. & Achmadi, H. A. (2008). *Metodologi penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nawawi, H. (2012). *Metode penelitian bidang sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Rakhmat, J. (2002). *Metode penelitian komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Stanton, W. J. (1984). *Fundamentals of marketing*. London: McGraw-Hill.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen pemasaran teori dan implementasi*. Yogyakarta: ANDI
- Sulaksana, U. (2007). *Intergrated marketing communication*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Sutisna. (2002). *Perilaku konsumen dan komunikasi pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (1995). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ustadiyanto, R. & Ariani, S. R. (2002). *Strategi serangan internet marketing*. Yogyakarta: Andi.
- West, R. & Turner, L. H. (2007). *Introduction communication theory : analysis and application, 3rd edition*. New York: Mc Graw-Hill.

Jurnal :

Atma, F. W. & Nio, S. R. (2019). Hubungan antara kepuasan konsumen dengan keputusan pembelian pada konsumen lazada indonesia. *Jurnal Riset Psikologi*, 2019 (1).

Auliya, Z. F., Umam, M. K., & Prastiwi, S. K. (2017). Online costumer review (OTRs) dan rating : kekuatan baru pada pemasaran online di indonesia. *EBBANK*, 8 (1), 89-98.

Hennig- Thurau, T., Gwinner, K. P., Walsh, G., Gremler, D. D. (2004). Electronic word-of-mouth via consumer-opinion platforms: what motivates consumers to articulate themselves on the internet?. *Journal of Interactive Marketing*, 18 (1), 38-52.

Litvin, S. W., Goldsmith, R. E., & Pan, B. (2008). Electronic word-of-mouth in hospitality and tourism management. *Tourism Management*, 29 (3), 458-468.

Sumber lain :

Anwar, M. C. (2020). *Efek Dahsyat Covid-19, Hotel dan Restoran Rumahkan Pegawai*. Diakses pada 8 September 2020, dari <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200313102518-4-144580/efek-dahsyat-covid-19-hotel-dan-restoran-rumahan-pegawai>

Kuntadi. (2020). *Imbas Virus Korona, Kunjungan Wisata ke Candi Borobudur hingga Prambanan Turun 40,8%*. Diakses pada 8 September 2020, dari <https://economy.okezone.com/read/2020/03/13/320/2182878/imbis-virus-korona-kunjungan-wisata-ke-candi-borobudur-hingga-prambanan-turun-40-8>

Wardoyo, S. (2020). *Bertumbuhan, 2.000 Lebih Hotel Tutup karena Corona*. Diakses pada 8 September 2020, dari <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200504141928-4-156084/bertumbuhan-2000-lebih-hotel-tutup-karena-corona>