

REFERENCES

- Ahmad Calam, Amnah Qurniati. (2016). *Merumuskan Visi dan Misi Lembaga Pendidikan. Sainstikom*, 54&57.
- Akbar, R. (2018). *Peran media sosial dalam perubahan gaya hidup remaja di sma muhammadiyah 3 surabaya*. 5..
- Albi Anggito, Johan Setiawan,S.pd. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif. Bojong Genteng: CV Jejak*.
- Amalia Susepti, Djamhur Hamid, Andriani Kusumawati. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel*. *Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 50 No. 5 September, 29.
- APJII. (2020). *Buletin APJII edisi 74. Mendorong Fixed Board Lebih Banyak di RI*, 2.
- Aulian Humaira, L. A. (2016). *Analisis Faktor Elektronik Word of Mouth (EWOM) dalam mempengaruhi keputusan berkunjung wisatawan*. *Tourism and Hospitality Essentials (THE) Journal*, Vol. VI, No. 2, 2016 -1049.
- Birra, F. A. (2019). *Survei Pengguna Internet Indonesia: Paling Banyak Akses Konten Video*. *Diambil kembali dari JawaPos.com: <https://www.jawapos.com/oto-dan-teknologi/17/05/2019/survei-pengguna-internet-indonesia-paling-banyak-akses-konten-video/>*
- Cambridge Hotel Medan. (2020). *Diambil kembali dari Tripadvisor: https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g297725-d1446654-Reviews-Cambridge_Hotel_Medan-Medan_North_Sumatra_Sumatra.html#REVIEWS*
- Cambridge Hotel Medan. (2021). *Cambridge Hotel Medan*. *Diambil kembali dari Tripadvisor: https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g297725-d1446654-Reviews-Cambridge_Hotel_Medan-Medan_North_Sumatra_Sumatra.html#REVIEWS*
- Dedi Rianto Rahadi, Zanical. (2017). *Sosial Media Marketing dalam Mewujudkan E-Marketing*. 73-74.
- Desembrianita, E. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Keputusan Pelanggan untuk Menggunakan Jasa Hotel Oval Surabaya*. *Journal of Research in Economics and Management* Volume 16, No. 2, Juli - Desember, 348-349.
- Desy Azulmi, A. N. (2018). *The Effect of Online Guest Review, Hotel Facilities and Online Travel Agent Price on Decision to Stay at Grand Rocky Hotel BukitTinggi*. *Tourism Research Journal*, Vol. 2 No. 2.

- DevianaM, R. (2019). *Pengaruh Penggunaan Media Sosial terhadap Kehidupan Sosial di Masyarakat Indonesia serta Cara Mengatasi Dampak Negatifnya. Pengaruh Kepadatan Penduduk Terhadap Kebersihan Lingkungan di Indonesia.*
- Djunaid, I. S. (2018). *Analisis Bauran Pemasaran (Marketing mix) Jasa Penginapan Berbasis Syariah Di Hotel Sofyan Inn Srigunting Bogor.* Vol.1 (No. 1) : no. 1 - no 91, 4.
- Dr. H. Salim, M.Pd , Dr. Haidir S.Ag. M.Pd. (2019). *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis.* Jakarta: Kencana.
- Dzulqarnain, I. (2019). *Pengaruh Fitur Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Marketplace Shopee.* 18-20.
- EleftheriosVarkaris&BarbaraNeuhofer. (2018). The influence of social media on the consumers' hotel decision journey. *Journal of Hospitality and Tourism Technology.*
- Fachrureza, D. (2018). *Arti Penting Tingkat Kepuasan Para Pelanggan Dan Pemanfaatan Ulasan Daring.* 201.
- Farki, A. (2016). *Pengaruh Online Customer Review dan Rating terhadap Kepercayaan dan Minat Pembelian pada Online Marketplace di Indonesia.* 22.
- Firdaus, P. K. (2020). *Analisis Isi Ulasan Google Review berdasarkan Dimensi E-Wom Jeonga&Jang.* Electronic Word of, 3.
- GraceIrini&Aiko. (2017). An Exploration of Consumer Complaint Behavior towards the Hotel. Case study in Macao, 58.
- Hootsuite. (2020). *Indonesian Digital Report 2020.* Diambil kembali dari Hootsuite (We are Social): <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2020/>
- Iwan Hermawan, S. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method).* Cilombang: Hidayatul Quran Kuningan.
- Jap, Fransisca Olivia, Juanda, Caroline & Fransisca Andreani. (2018). *Faktor – Faktor dari E-wom Yang Mempengaruhi Minat Beli Hotel Secara Online Pada Masyarakat Surabaya Melalui OTA.* 287-289.
- Jatmiko, L. D. (2020). *APJII: 196,7 Juta Warga Indonesia Sudah Melek Internet.* Diambil kembali dari [Bisnis.com](https://teknologi.bisnis.com/read/20201110/101/1315765/apjii-1967-juta-warga-indonesia-sudah-melek-internet#:~:text=Bisnis.com%2C%20JAKARTA%20%2D%20Jumlah,juta%20pengguna%20dibandingkan%20tahun%20lalu.): <https://teknologi.bisnis.com/read/20201110/101/1315765/apjii-1967-juta-warga-indonesia-sudah-melek-internet#:~:text=Bisnis.com%2C%20JAKARTA%20%2D%20Jumlah,juta%20pengguna%20dibandingkan%20tahun%20lalu.>

- Joesyiana, K. (2018). *Pengaruh Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shop Shopee di Pekanbaru*. Jurnal Valuta Vol. 4 No 1, 15.
- Kukuh Bagus Suryo Waskito, E. T. (2020). *Pemanfaatan New Media Dalam Promosi Perhotelan DI*. Jurnal Ilmiah Sarjana Ilmu Komunikasi Terbitan Berkala Program Studi Ilmu Komunikasi.
- Laura, S. a. (2020). *Analisa Electronic Word of Mouth (EWOM) Pada Online Travel Agent Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel*. Program Manajemen Perhotelan, 66.
- M. Askari Zakariah, Vivi Afriani, KH. M. Zakariah. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Research and Development*. Sulawesi Tenggara: Vivi Afriani.
- Mardawani. (2020). *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mekarisce, A. A. (2020). *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat Vol. 12 Edisi 3, 150.
- Mukhtazar, M. (2020). *Prosedur Penelitian*. Yogyakarta: Absolute Media.
- Mustafa et al. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*. Malang.
- Muh. Fitrah & Luthfiah. (2017). *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. Sukabumi: CV Jejak.
- Muhammad Supriyanto, M. T. (2018). *Pengaruh Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Terhadap Pengambilan Keputusan Menginap di The Sun Hotel Madiun*. Epicheirisi. Volume 2 Nomor 1 Tahun 2018, 16.
- Mulawarman, A. D. (2017). *Perilaku Pengguna Media Sosial beserta Implikasinya Ditinjau dari Perspektif Psikologi Sosial Terapan*. Buletin Psikologi, 37, 42.
- Nurmin Arianto, Jefri Muhammad. (2018). *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada Hotel Dharmawangsa*. Semarang, Vol. 1, No.1, Februari 2018, Hal (107-115), 110.
- Paludi, S. (2016). *Analisis Pengaruh Electronic Word of Mouth (e-WOM) terhadap Citra Destinasi, Kepuasan Wisatawan, dan Loyalitas Destinasi Perkampungan Budaya Betawi (PBB) Setu Babakan*. 3.
- Prashar, P. (2016, September 8). *The Impact of Online Reviews on the Hospitality Industry*. Diambil kembali dari Hospitality.net: <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4078144.html>

- PricellaPaulus&Willem. (2019). *The Influence of Online Review on Hotel Booking Intention*. *jurnal EMBA*, 3191.
- Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Purba, M. M. (2018). *Penerapan E-bisnis dalam Sistem Informasi Pemesanan Kamar Hotel*. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 48-49.
- Purbohastuti, A. W. (2017). *Efektivitas Media Sosial Sebagai Media Promosi*. Vol. 12, No. 2, Oktober, 216-217.
- Putri, D. V. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemasaran Relasional Terhadap Keputusan Menginap di Sofyan Saka Hotel Medan*.
- Santoso, Johan Cornelius. (2020). *Pengaruh Ulasan Online Terhadap Minat Pemesanan Hotel Pada Pengguna Traveloka*. 196.
- Saragiha, I. (2019). *Pencitraan Sosial Media: Studi Kasus Ulasan Tripadvisor terhadap 5 Restoran Terbaik di Bali*. *jurnal destinasi pariwisata*, 233.
- Setiadi, A. (2016). *Pemanfaatan Media Sosial Untuk Efektivitas Komunikasi*. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*.
- Shohan, S. (2019). *Pengaruh Word Of Mouth (WOM) Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Smartphone Xiaomi di Kota Bandar Lampung*. 31.
- Sofiani. (2020). *Pengaruh Sosial terhadap Brand Awareness Amaris Hotel*. *Jurnal Ilmiah: Kepariwisata*, 54.
- Sonjaya, R. (2017). *Peranan Pembelajaran PPKN Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Siswa di SMP 26 Bandung. (Penelitian Analitis Deskriptif Kualitatif dalam Meningkatkan Kedisiplinan Siswa di Kelas VIII SMPN 26 Bandung)*.
- Sumarsono, D. (2019). *The influence of TripAdvisor application usage towards hotel occupancy rate in solo*. *Journal of Physics: Conference Series*.
- Suarsa, S. H. (2020). *Pengaruh Electronic Word Of Mouth (EWOM) Pada Online Travel Agent (OTA) Traveloka Terhadap Keputusan Menginap di Topas Galeria Hotel, Bandung*. *Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 7 No. 1 Februari, 54.
- Surya Aditya Widya Putra, S. V. (2016). *Pengaruh Online Reviews Terhadap Online Hotel Booking Intentions*. *trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id*.
- Statista2021. (2020, February). *Number of user reviews and opinions on TripAdvisor worldwide from 2014 to 2019 in millions*. *Diambil kembali dari Travel, Tourism & Hospitality > Leisure Travel*: <https://www.statista.com/statistics/684862/tripadvisor-number-of-reviews/>

Tripadvisor. (2017). *How Reviews Help Your Business*. Diambil kembali dari *Tripadvisor.com*: <https://www.tripadvisor.com/TripAdvisorInsights/w733>

Yulfan, R. (2018). *eWOM Pada Generasi Z di Sosial Media*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 71

