

## DAFTAR PUSTAKA

( [www.go-jek.com](http://www.go-jek.com),diunduh pada tanggal 08 Agustus 2017).

Alma, Buchari. (1998). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.

Alma, Buchari. (1998). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.

Anoraga, Pandji. 2000. Manajemen Bisnis. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Anoraga, Pandji. 2000. Manajemen Bisnis. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Aprilia, Fitri ,dkk. Pengaruh Word of Mouth Terhadap Minat Berkunjung Serta Dampaknya pada Keputusan Berkunjung. ( Survei pada Pengunjung Tempat Wisata “Jawa Timur Park 2” Kota Batu). 2015. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.24. No.1 .

Arbaniah, Siti. Studi Customer Loyalty (WOM) Positif Pada Bisnis Ritel Pasar Modern. Semarang, 2010.

Arbaniah, Siti. Studi Customer Loyalty (WOM) Positif Pada Bisnis Ritel Pasar Modern. Semarang, 2010.

Casalo, L.V., Flavian, C., dan Guinaliu, M. (2007), The role of security, privacy, usability and reputation in the development of online banking, *Online Information Review*, Vol. 31, No. 5, hal. 583-603

Cheung, Christy M. K., Matthew K. O. Lee and Neil Rabjhon. 2008. The Impact of E-WOM-The Adoption of Online Opinions in Online Customer Communities. *Internet Research*, 18 (3): 229-247.

Giesel, Joan L. & Cote, Joseph A. 2000. Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review* Vol. 2000 No. 1.

Hanson, E.M.1996. Educational Administration and Organizational Behavior. 4- th Ed.  
Boston: Allyn and Bacon

Hanson, Ward. 2000. Pemasaran Internet. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Hanson, Ward. 2000. Pemasaran Internet. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Hasan, Iqbal. 2010. Analisis Data Penelitian Dengan Statistik. Jakarta: Bumi Aksara

Kotler & Philip (2008). Manajemen Pemasaran. Edisi milenium diterjemahkan  
Benyamin Molan , PT. Prenhallindo, Jakarta

Kotler & Philip (2008). Manajemen Pemasaran. Edisi milenium diterjemahkan  
Benyamin Molan , PT. Prenhallindo, Jakarta

Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta :  
Penerbit Salemba Empat.

Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta :  
Penerbit Salemba Empat.

Oksana, M & Andrius, P. 2005. Customer Satisfaction: Review of Literature and  
Application to the Product Service Systems. Final Report to the Society for Non-  
Traditional Technology. Japan.

Priyanto, Rizky, Widiartanto, dan Sari Listyorini. 2015. Pengaruh Produk Wisata,  
Destination Image, dan Word of Mouth terhadap Keputusan Berkunjung(Studi Kasus  
pada Pengunjung Objek Wisata Goa Kreo Semarang). Jurnal Administrasi Bisnis.

Rangkuti, Freddy. 2009. Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated  
Marketing Communication. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rochmadi, Yunus Try. 2013. Pengaruh Atribut Produk terhadap Kepuasan Konsumen  
Produk Toyota New Yaris. Kediri : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Brawijaya.

Rosen, Emanuel. 2000. Kiat Pemasaran dari Mulut ke Mulut (The Anatomy of Buzz).  
Jakarta: PT. ELEX Komputindo.

Sotiriadis, Marios D. and Cinà van Zyl. 2013. Electronic Word-of-Mouth and Online Reviews in Tourism Services: the use of twitter by tourists. *Electronic Commerres*.

Sumardy dkk. 2011. *The Power of Word of Mouth Marketing*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Tjiptono, F., & Gregorius C. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Winarto. 2008. Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Warung Internet di Salatiga. The 2nd National Conference UKWMS. [Online]. Tanggal akses 10 Mei 2013.

Yaylı, Ali and Murat Bayram. (2012). e-WOM: The Effects of Online Consumer Reviews on Purchasing Decisions: *International Journal Internet Marketing and Advertising*, Vol. 7.