

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The Theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*.
- Ajzen, I., and Fishbein, M. (1988). Theory of reasoned action-Theory of planned behavior. *University of South Florida*, 2007, 67–98.
- Ajzen, I. (2020). The theory of planned behavior: Frequently asked questions. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(4), 314–324.
- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi tesis dan disertasi ilmu manajemen*.
- Fishbein, M., and Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesley.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N. (2013). *Dasar-dasar Ekonometrika, Edisi Kelima*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hadi, S. (2007). *Perilaku Konsumen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, K., Sumitro Sarkum, and Meisa Fitri Nasution. (2023). Pengaruh Implementasi Harga, *Word Of Mouth* Dan Citra Perusahaan Dalam Keputusan Pembeli Di Cfc Rantauprapat. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(3), 660–670. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1097>
- Harmadji, D. E., Sidjabat, S., Effendi, N. I., Mardianto, D., Pratama, Y., Harahab, D. F., ... Tarigan, B. A. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa (Konsep Dasar)*. Padang: Get Press.

- Hasan, A. (2010). *Marketing dari Mulut ke Mulut*. Media Pressindo.
- Hayati, D. P., Hariyani, D. S., and Kadi, D. C. A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Lokasi, Citra Perusahaan, Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Pengiriman. *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi*, 3.
- Hery. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Grasindo.
- Hudani, A. (2020). Pengaruh faktor budaya, faktor social, dan faktor pribadi terhadap keputusan pembelian. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 99–107. <https://doi.org/10.37631/e-bisma.v1i2.195>
- Hughes, M. (2005). *Buzzmarketing: Get People to Talk about Your Stuff*. Portfolio.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Istiono, D., and Hernita, N. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Studi Jne Kabupaten Majalengka. *Jurnal Daya Saing*, 8(2), 271–276.
- Joesyiana, K. (2018). Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Media Online Shop Shopee di Pekanbaru. *Valuta*, 71–85.
- Kotler, and Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran* (12th ed., Vol. 1). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, and Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P. (2019). *Marketing Management (15th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, Philip, and Amstrong, G. (2018). Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1 dan 2. In *Jakarta*. Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip, and Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1*.

Jakarta: PT Indeks.

Kotler, Phillip, and Kelleer, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.

Laksana, M. F. (2019). *Praktis memahami manajemen pemasaran*. Sukabumi: CV Al Fath Zumar.

Latief, R. (2019). *Word of mouth communication: penjualan produk*. Media Sahabat Cendekia.

Lee, N. R., and Kotler, P. (2011). *Social marketing: Influencing behaviors for good*. SAGE publications.

Lupiyoadi, R., and Hamdani, A. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Depok: Salemba Empat.

Maduma, T., Siburian, P., Lubis, N., and Susanto, H. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Produk dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Asuransi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1(1), 1–11.

Mahasani, E. F., and Wahyuningsih, T. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan GoRide dan GrabBike di Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis Jurnal Mahasiswa*, 2(1).

Manap, A. (2016). *Revolusi manajemen pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Nur Indahsari, L., and Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Kedai Kopi BE Kalirejo. *Margin: Jurnal Bisnis Islam Dan Perbankan Syariah*, 51–60. <https://doi.org/10.58561/margin.v1i1.18>

Nurlina, Indah, and Rosa, M. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van

- Titipan Kilat Kota Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 3(1), 1–8.
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., and Sulistyan. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 3*. Widya Gama Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (2018). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parhusip, A. A., and Sari, T. N. (2024). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, dan *Word of Mouth* Terhadap Minat Menggunakan JNE Sebagai Jasa Pengiriman. *ECo-Buss*, 7(1), 731–742. <https://doi.org/10.32877/eb.v7i1.1567>
- Park, H., and Blenkinsopp, J. (2009). histleblowing as planned behavior–A survey of South Korean police officers. *Journal of Business Ethics*, 85, 545–556.
- Philip, K., and Amstrong, G. (2000). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Prasetyo, B. E. (2018). *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Word Of Mouth (Wom) Dengan Intensi Membeli Melalui Media Internet (Online Shopping) Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel)*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya.
- Pratama, P., Dhona, R., Aryati, I., and Istiqomah, I. (2020). Strategi Perusahaan melalui Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan *Word Of Mouth* terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Kirim Lion Parcel Cabang Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 4(02), 462386.
- Purnawan, I. K. A. W., and Suarmanayasa, I. N. (2021). Pengaruh *Word Of Mouth* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Gojek Di Kota Denpasar. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 217–225.
- Puspasari, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk terhadap *Word of Mouth* melalui

- Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1), 1–12.
- Rangkuti, F. (2004). *The power of brands*. Gramedia pustaka utama.
- Ratnasari, R. T., and Aksa, M. H. (2011). *Manajemen pemasaran jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia, 60.
- Rifa'i, K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Riyanto, A., & Hatmawan, A. (2020). *Metodologi penelitian: Panduan praktis dalam mengelola penelitian*. Surabaya: Penerbit Guna Widya.
- Ruslan, R. (2016). *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sari, F. P., and Yuniati, T. (2016). Pengaruh Harga Citra Merek Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Urnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(6), 1–15.
- Sarmanu. (2017). *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Statistik*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Siregar, S. (2015). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi aksara.
- Soemirat, S., and Ardianto, E. (2012). *Dasar-dasar public relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sudarsono, A. (2020). *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujadi, D., and Darmansyah, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image terhadap Kepuasan Konsumen pada Nasabah PT. BPR Sehat Sejahtera di Universitas Pamulang. *REMIK: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3), 1239–1249.
- Suwandi, I. M. D. (2010). *Citra Perusahaan-Seri Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (Edisi 3). Yogyakarta: Andi Offset.
- Triwibowo, F. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Pembelian Smartpone Merek Oppo (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Purwokerto)*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Upamannyu, N. K., Gulati, C., Chack, A., and Kaur, G. (2015). The effect of customer trust on customer loyalty and repurchase intention: The moderating influence of perceived CSR. *International Journal of Research in IT, Management and Engineering*, 5(4), 1–31.
- Wahyuni, R. C., and Waloejo, H. D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan jasa PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 349–356.
- Wibowo, A. L., and Donni, J. P. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung: CV Alfabeta.
- Wibowo, H. A., and Fausi, M. (2017). *Pelayanan Konsumen*. Parama Publishing.

- Wuryantari, H. P., Munir, M., and Putra, A. P. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pada PT. Pos Indonesia Cabang Kediri. *Journal of Creative Student Research*, 1(5), 156–171.
- Purnawan, I. K. A. W., & Suarmanayasa, I. N. (2020). Pengaruh *Word Of Mouth* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Gojek Di Kota Denpasar. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 1–10.
- Wuryantari, H. P., Munir, M., & Putra, A. P. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa. *Journal of Creative Student Research*, 1(5), 1–10.
- Subita, N. K., Hartati, P. S., & Dewi, I. A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Word Of Mouth* terhadap Keputusan Penggunaan Jasa. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen*, 2(1), 64–72.

