

DAFTAR PUSTAKA

- Ali hasan.2014.*marketing dan kasus-kasus pilihan*.CAPS.Yogyakarta
- Andreti, Junio dkk.2013, “*The Analysis of Product, Price, Promotion and Service Quality on Customers’ Buying Decision of Convenience Store: A Survey of Young Adult in Bekasi, West Java, Indonesia*”. *International Journal of Advances in Management and Economics*. Vol. 2, dec 2013
- Babin, F. Barry, Lee ki Young, dkk.2005, “*Modeling Consumer Satisfaction and Word-of-Mouth : Restaurant Patronage in Korea*”. *Journal of service marketing*. Vol 19, No 3. 2005
- Benazir, Kumala, Octaviantika. 2012,“*Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Tune Hotels Kuta-Bali*”. *Jurnal fakultas ilmu social dan Ilmu Politik*, Vol. 3, No 1.
- Edi, Haryanto.2013.“*Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan pada Kantor Samsat, Manado*”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1, No 3. September 2013
- Gremler, D Dwayne, dkk.2001, “*generating positive Word-of mouth Comunication through coustomer-empioyee relationships*”. *International journal of service industry management*, Vol 12, No 1. 2001
- Hassan, Basri Nur A’mirah dkk ,2015,“*effect of word of mouth communication (Basri, Ahmad, Anuar, & Ismail, 2016)on consumer purchase Decision : Malay upscale restaurant*”,*Journal Social and behavioral science*, Vol. 222, No.324. 2016
- Kasmir & Jakfar. (2014). *Studi Kelayakan Bisnis, edisi revisi*. Jakarta. Prenamedia Group.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2012. *Principles Of Marketing*. 14th Edition Pearson Education. United States.
- Koler dan Keller.2012.*Manajemen Pemasaran*.jakarta : indeks
- Lengkey, N.A. Lanny, Rita Taroreh 2014 “*Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Logam Mulia Pada PT. Pengadaian Cabang Manado Timur*” *Jurnal EMBA*, Vol. 2 No.4 Desember 2014

- Lotulung, Chichili Sevany dkk 2015, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan WOM (*Word of Mouth*) Terhadap Keputusan Pembelian *Handphone Evercoss* pada CV. Tristar Jaya Globalindo Manado” *Jurnal EMBA*, Vol.3 No.3 Sept 2015
- Nurvidiana, Rahma dkk.2015, “Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Minat Beli Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian, Survei Pada Konsumen *Republica Café* Malang Jalan Mt. Haryono Gg. XI Malang”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 22, No 2. Mei 2015
- Prabowo Abi, Suryono Budi Santoso.2017, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan *Periferal* Terhadap *Word of Mouth* Melalui Kepuasan Pelanggan Catering IDA, Semarang”. *Diponegoro Journal of Management*, Vol. 5, No 3. 2016
- Putri, Rika Estika. dkk 2015, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth*, dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Penggunaan JNE Cabang Semarang”. *Jurnal Ilmu Komunikasi Bisnis*, Vol. 4, No 4. September 2015
- Putri, Aprilliani Cira, dkk.2016, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualias Produk, dan *Word of mouth Communication* pada RM Garang Asem Sari Rasa”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Bisnis*.
- Piril, G Seiner.2013, “Kualitas Pelayanan Jasa Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Seiter Salon Manado”. *Jurnal EMBA* , Vol. 1, No 4. 2013
- Rahmawati, Happy.2017, “Pengaruh *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan, lokasi, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa studi kasus pada JNE lampung”
- Sari, Ayu Novita. 2017, “Pengaruh Citra Merek dan *Social Self* Terhadap Kecintaan Merek dan Dampaknya Terhadap *Word of Mouth* Studi Produk *Note Book* dan Laptop *Acer* pada Mahasiswa”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No 1. 2017
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Busines*. Edisi 4. Salemba Empat. Jakarta
- Seyaningsih, Dyah Eka.2017, “Pengaruh Kualitas Layanan dan *Word of Mouth* Melalui Minat Terhadap Keputusan Masalah Dalam Menggunakan *E-Banking* pada Bank BRI”. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol 22, No 1. April 2017

- Siburina, Tri Maduma Putra dkk. 2013, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Asuransi AJB Bumiputra 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang", *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 2, No 1. 2013
- Sinambow, Sandy, Irvan Trang 2015, "Pengaruh Harga, Lokasi, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Komputer Game Zone Mega Mall Manado", *Jurnal EMBA*. Vol.3 No.3 Sept 2015
- Siregar, Astuti Yuli, dkk.2016, "Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalias Pelanggan pada Konsumen di PT. INSA LAFACOS". *Fundamental Management Journal*. Vol 1, No 1
- Sugiono.2015.*Statistik.Nonparametrik Untuk Penelitian*.Bandung: Alfabet
- Sugiarto, Y. Iryanita Rizky 2013, "Analisis Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga, dan Persepsi Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Studi Pada Konsumen Produk ATBM Pekalongan", *Diponegoro Journal Of Management*. Vol 2, No 2. 2013
- Tifani, Gita Amelia dan Widiyanto Ibnu.2015, "Minat *Word of Mouth* pada Produk Perumahan Graha Padma Semarang". *Diponegoro Journal Management*, Vol 4, No 3. 2015
- Tjiptono, Fandi dan Chandra Gregorius.2005, *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy.2007.*Pinsip-Prinsip Total Quality Servis*. Yogyakarta : Andi Offset
- Wijayanti, Lina Ester dan Suprihhadi Heru.2015, "Pengaruh Kualitas Layanan dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Karosari". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*.Vol 4, No 4. April 2015
- Yuda, Putri Faizah Citra 2014. "Analisis Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga dan Produk Terhadap Keputusan Pembelian studi kasus pada Waroeng Cowek Ireng Cabang Semarang" *Diponegoro Journal Management*

www.profil JNE.go.id di akses pada 01 desember 2017

www.Produk dan layanan JNE ekspres.com di akses pada 01 desember 2017

<http://www.topbrand-award.com> tahun 2017 di akses pada 01 desember 2017

Wikipedia- *word of Mouh definition*. 2017. Retrieved from :

http://en.wikipedia.org/wiki/word_of_mouthdi akses pada 04 desember 2017

<http://wawasanedukasi.blogspot.co.id/2015/05/regresi-linier-ganda.html> di akses pada 11 januari 2018