

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 1993.
- Efendi, Ahmad, dkk., yang berjudul “Pengaruh Brand Image dan Inovasi Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan GO-JEK di Kota Makassar” *Jurnal Manajemen* 2, no. 4 (2016).
- Ferdinand, Augusty *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro, 2006.
- Ferdinand, Augusty, *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro, 2006.
- Finanda, Eknesya Rahma dan Arjuna Wiwaha, “Pengaruh *Word Of Mouth* dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Penggunaan Salon Kecantikan Pada Konsumen Miloff Beauty Bar”, *Jurnal Ilmiah WIDYA Ekonomika* 1, no. 2 (2017).
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP Undip, 2008.
- Indriantoro dan Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2002.
- Iswanto, Rendi, “Pengaruh Brand Image terhadap Keputusan Pembelian pada Photo Cabin” *Demandia* 1, no. 2 (2016).
- Kotler dan Keller, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga, 2010.
- Putri, Rika Estika, dkk., ”Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth*, dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Penggunaan JNE Cabang Semarang”, *Jurnal Manajemen* 2, no. 3 (2018).
- Putri, Siska Lusiana dan Lasti Yossi Hastini, “Pengaruh *Word Of Mouth* (Talkers And Tools) Terhadap Keputusan Menggunakan Pelayanan Jasa GO-JEK”, *Jurnal Benefita* 4, no. 2 (2019).
- Rambe, Neni dkk., “Pengaruh Pelayanan, Citra Merek dan Harga terhadap Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan dan *Word Of Mouth*”, *Ekobisman* 1, no. 3 (2017).
- Saputri, Windy Ramadhani, dkk., “Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Melalui Variabel Intervening Kepercayaan Merek” *Jurnal Manajemen* 1, no. 2 (2016).
- Sari, Desak Made Febri Purnama dan Ketut Gede Sri Dwiya, “Strategi Digital Marketing, *Word Of Mouth* (WOM), *Service Quality*

- terhadap Keputusan Pemakaian Jasa GO-JEK” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 3, no. 2 (2018).
- Setyowati, Erni dan Wiyadi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi”, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* 18, no. 2 (2016).
- Setyowati, Erni dan Wiyadi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi”, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* 18, no. 2 (2016).
- Somantari, Made Ayu dan Ni Made Rastini, “Peran Kepuasan Memediasi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Wom pada Layanan Go-Jek di Denpasar”, *E-Jurnal Managemen* 8, no. 4 (2019).
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sujianto, Agus Eko, *Aplikasi Statistik dengan SPSS Untuk Pemula*. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2007), 88.
- Syatori, Toto dan Nanang Ghozali, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Pustaka Setia, 2012.
- Tjiptono, Fandy *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi, 2010.
- Trisnowati, Dalila Komala dan Hari Susanta Nugraha, “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Bengkel PT. Astra International Tbk-Daihatsu Majapahit Semarang”, *Diponegoro Journal Of Social And Politic Of Science*, (2016).
- Umar, Husein, *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.