

DAFTAR PUSTAKA

- A, M. Morissan. 2010. Periklanan komunikasi pemasaran terpadu, Penerbit. Kencana.Jakarta.
- Aktivitas Belanja e-Commerce Meningkat, Startup Logistik Kian Menjamur, diakses tanggal 17 November 2019. <https://katadata.co.id/berita/2019/06/27/aktivitas-belanja-e-commerce-meningkat-startup-logistik-kian-menjamur>
- Ali, H., dkk (2018) 'Decision of Using Courier Service on PT. Pos Indonesia: Analysis of Brand Image, Service Quality, and Perceived Price (Case Study: Fatmawati Post Office, Cilandak, Jakarta Selatan)' *Scholars Journal of Economics, Business and Management*, hlm. 109-119.
- Alma, B. (2014). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: CV Alfabeta.
- Alma, B. (2013). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi, Cetakan 10. Bandung: Alfabeta.
- Anggiani, S. (2018). Kewirausahaan, Pola Pikir, Pengetahuan, dan Keterampilan. Cetakan ke-1. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Armstrong, K. (2015) 'Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition', England : Pearson Education, Inc.
- Assauri, S. (2008). *Manajemen Pemasaran*, edisi pertama, cetakan kedelapan, Jakarta: RajaGrafindo.
- Belanja Gaya Hidup Konsumen Makin Besar, diakses tanggal 15 November 2019. <https://nasional.kontan.co.id/news/belanja-gaya-hidup-konsumen-makin-besar>
- Binh, D. L., & Giang, H. T. V. (2017) 'The Impact of Electronic Word of Mouth On Brand Image and Buying Decision: An Empirical Study In Vietnam Tourism'. *International Journal of Research Studies in Management*, Vol. 6, No. 1, pp. 53-63.
- Bisnis Kurir Menggiurkan di Era E-Commerce, diakses tanggal 17 November 2019. <http://pelakubisnis.com/2018/10/bisnis-kurir-menggiurkan-di-era-e-commerce/>
- Chang, L. Y., dan Lee, Y. J. (2012). 'The Influence of E- Word Of Mouth on the Costumer's Purchase Decision: a case of Body Care Products'. *Journal Global Of Bussines Management*. ISSN 1817-3819.

- Dampak Online Shop, Keuntungan dan Risikonya, diakses tanggal 16 November 2019. <https://republika.co.id/berita/kolom/wacana/19/05/10/pr2b0257-dampak-online-shop-keuntungan-dan-risikonya>
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa
- Dea, C, S., & Perdhana, S, M. (2019) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Jasa Ekspedisi JNE (Studi Pada Konsumen Pengguna Jasa JNE di Semarang)' *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. XVIII, No. 3, Desember 2019, hlm. 245-258.
- Donorianto, D. S. 2012. 'Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Dengan metode Servqual dan QDF di PT. Apas' *Teknik Industri FTI-UPNV Jatim*.
- Echdar, S. (2017). *Metode Penelitian Manajemen Bisnis*. Yogyakarta.
- Ekonomi Indonesia Triwulan III 2019, diakses tanggal 12 November 2019. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2019/11/05/1622/ekonomi-indonesia-triwulan-iii-2019-tumbuh-5-02-persen.html>
- Fatihudin., & Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Cetakan Pertama, Yogyakarta : Deepublish.
- Febiana, dkk. (2014) 'Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian (Survei pada Pengunjung yang Melakukan Pembelian pada Biker's Resto dan Cafe di Kota Malang)' *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 16 No. 1.
- Ferdinand, A. (2011) *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Edisi 3, AGF Books, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Firmansyah. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta : Deepublish.
- Firnanda, A, M., & Asnawati. (2017) 'Pengaruh *Electronic Word of Mouth, Brand Image, Brand Trust* Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Samarinda' *Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, Vol. 1, Mei 2017, hlm. 407-413.
- Fitria, E, S., & Dwijananda, M, I. (2016) 'Analisis Pengaruh Electronic Word of Mouth Terhadap Proses Keputusan Pembelian (Studi Pada Gojek)' *e-Proceeding of Management*, Vol. 3, No. 1, April 2016.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21 update PLS regresi*, Cetakan ke-VII, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2014). *Structural equation modeling metode alternatif dengan partial least square (PLS)*, Edisi 4, Semarang: Undip.
- Google Review, diakses tanggal 16 November 2019. https://www.google.com/search?safe=strict&client=firefox-b-d&sxsrf=ACYBGNQvVu0JVs47JSYBccP-Q2EVbsxYoQ:1577361075186&q=j%26t+jakarta&npsic=0&rflfq=1&rlha=0&rllag=-6202653,106847488,10169&tbm=lcl&ved=2ahUKEwi-p8b0n9PmAhXJWisKHf8hDmYQjGp6BAgHEDM&tbs=lr:!1m4!1u3!2m2!3m1!1e1!1m4!1u16!2m2!16m1!1e1!1m4!1u16!2m2!16m1!1e2!2m1!1e3!2m1!1e16!3sIAE,lf:1,lf_ui:4&rldoc=1
- Google Trends, diakses tanggal 15 November 2019. <https://trends.google.com/trends/explore?date=2016-01-17%202019-09-01&geo=ID&q=j%26t>
- Goyette, L., dkk (2010) 'e-WOM Scale: Word-of-Mouth Measurement Scale for e-Services Context' *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 27(1), pp. 5–23
- Grewal, D. & Levy, M. (2013) *Marketing*. New york; McGraw-Hill/Irwin
- Gupta, V. (2016) 'Impact of Social Media on Purchase Decision Making of Customers' *International Journal on Global Business Management and Research*, Vol. 5, No. 2, August. 2016, pp. 73-85.
- Hair, J., Hult, T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Hasan, A. (2010). *Marketing dari Mulut ke Mulut*, Media Pressindo.
- Heizer, J., & Barry, R. (2015). *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*, edisi 11, Salemba Empat, Jakarta.
- Hery. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Grasindo, Anggota IKAPI.
- Hurriyati, R. (2012) *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Inilah Manfaat Top Brand Awards Untuk Brand Anda, diakses tanggal 16 November 2019. <https://news.ralali.com/inilah-manfaat-top-brand-awards-untuk-brand-anda/>
- Juliandi, A. (2018). *Modul Pelatihan Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) Dengan Smart PLS*. Universitas Sumatera Utara.
- Kampf, R., dkk (2017) 'Management of Customer Service in Terms of Logistics Information Systems' De Gruyter, pp. 26-30.

- Kenalkan Slogan Baru, J&T Express Fokus di Pasar E-Commerce, diakses tanggal 17 November 2019, <https://marketeers.com/j-t-express-akan-fokus-di-ecommerce/>
- Kiran, P., & Vasantha, S. (2017) 'Antecedents of Social Media Information Search Towards Purchase Decision' *International Journal of Civil Engineering and Technology*, Vol. 8, Issue 6, June 2017, pp. 647-653.
- Koeck, B. (2013). 'The role of electronic Word of Mouth within Social Networking Sites' Academy of Marketing Doctoral Colloquium, pp. 1-14.
- Kotler & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). [Principles of Marketing, Edisi 15, Pearson.](#)
- Kotler, P., & Keller, (2016) *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P., & Keller, KL (2012). *Marketing management*, Edisi 14, Pearson Education, United States.
- Kotler, Philip, (2007) *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 12, PT Indeks., New Jersey.
- Kurniawan, D, H. (2018) 'Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Jasa JNE Glagahsari No. 62 Yogyakarta)' *Jurnal Ekobis Dewantara*, Vol. 1, No. 4, April 2018, hlm. 72-82.
- Lamba, B., & Aggarwal, M. (2014) 'The International Journal Of Business & Management: A Study on Influence of eWOM: Consumer Buying Behavior'. *The International Journal Of Business & Management*, Vol 2 No. 9.
- Latief, R. (2018). *Word of Mouth Communication Penjualan Produk*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia.
- Lesmana, W, D., dkk (2019) 'Analysis Of Factors Affecting Online Transport Purchase Decisions (Case Study: Go-Ride From PT. Gojek Indonesia)' *International Journal of Business and Management Invention*, Vol. 8, Issue 03, Series. III, March 2019, pp. 09-17.
- Levy, M., & Weitz, B. A. (2012). *Retailing Management*. New York, America: McGraw-Hill/Irwin.

- Lovelock & Wright. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*, 2nd edition, Prentice Hall.
- Machfoedz, M. (2005). *Kewirausahaan: Metode, Manajemen, dan Implementasi*. Yogyakarta: BPFE – Yogyakarta.
- Noor, J. (2014) *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Noor, J. (2015). *Metodologi penelitian: skripsi, tesis, disertasi, dan karya ilmiah*, Cetakan ke-5, Jakarta: Prenadamedia.
- Nugroho & Paramita, R. (2009). ‘Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja dan Loyalitas Konsumen di Carrefour Semarang’. *EKOBIS* vol. 2 no. 1. Universitas Islam Sultan Agung, Semarang.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia.
- Nurlina., dkk (2019) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa’ *Jurnal Samudra Ekonomika*, Vol. 3, No. 1, April 2019, hlm. 1-8.
- Oknum J&T, diakses tanggal 14 November 2019. <https://www.tribunnews.com/regional/2018/05/09/kirim-iphone-x-lewat-jasa-pengiriman-pria-ini-geram-atas-kelakuan-karyawan-makin-gemeteranlah-saya>
- Penghargaan J&T, diakses tanggal 14 November 2019. <http://www.jet.co.id/news/show/j&t-express-sukses-raih-penghargaan-indonesia-go-asean-champion>.
- Perkembangan Dunia Bisnis dan Teknologinya Juga, diakses tanggal 15 November 2019. <https://www.kompasiana.com/satrianadhif/592ceb8ed59373c27522dc0f/perkembangan-dunia-bisnis-dan-teknologinya-juga>
- Pertumbuhan E-commerce Tercepat di Dunia, diakses tanggal 12 November 2019. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/04/25/indonesia-jadi-negara-dengan-pertumbuhan-e-commerce-tercepat-di-dunia>
- Peter & Olson. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Diterjemahkan oleh: Diah Tantri Dwiandani. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Purbowati, D. (2018) ‘Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Memilih Jasa Pengiriman Pada PT. Pos Indonesia di Kota Samarinda’ *eJournal Administrasi Bisnis*, hlm. 869-880.

- Putra, B, A., dkk (2015) 'Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian' Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 1, No. 1, Januari 2015, hlm. 1-8.
- Rathore, S., & Panwar, A. (2016). *Capturing, Analyzing, and Managing Word-of-Mouth in the Digital Marketplace*. IGI Global.
- Rismiyati., & Suratno. (2005). Pemasaran Barang dan Jasa. Cetakan ke-5. Kanisius.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Santoso, S. (2014). *Statistik Multivariat Edisi Revisi*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Saputra, G, A, I., dkk (2019) 'Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Pembelian Generasi Z Pada Kegiatan Bisnis Berbasis E-Commerce' Jurnal Riset dan Aplikasi: Akuntansi dan Manajemen, Vol. 4, No. 1, September 2019, hlm. 32-51.
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2011). *SPSS vs. LISREL: Sebuah pengantar, aplikasi untuk riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Schiffman & Kanuk. (2000). *Consumer Behavior, International Edition*, Prentice Hall.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L. (2010) *Consumer Behavior Tenth Edition*. Pearson Education
- Sejarah J&T, diakses tanggal 14 November 2019. <https://w3cargo.com/sejarah-jt/>
- Setiadi, J, N. (2015). *Perilaku Konsumen : Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen, Edisi Revisi*. Cetakan ke-5. Jakarta : Kencana, Prenada Media Group.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana.
- Sudjatmika, V. F. 'Pengaruh Harga, Ulasan Produk, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Tokopedia.com' *Agora*, Vol. 5, No. 1.
- Sugiyono. (2012) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kombinasi*, Cetakan ke-6, Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono.(2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sukoco, A., S. (2018). *NEW Komunikasi Pemasaran: Teori dan Aplikasinya*. Jember : CV Pustaka Abadi.
- Sumarwan, U (2011) *Perilaku konsumen: teori dan penerapannya dalam pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Sunyoto, D (2014) *Dasar-dasar manajemen pemasaran: konsep, strategi, dan kasus*, Center of Academic Publishing Service, Yogyakarta.
- Sunyoto, D. (2013). *Dasar – dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta. CAPS.
- Suparyanto & Rosad. (2015) *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media.
- Swastha, B., & Handoko, H, T. (2000). *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*, Yogyakarta : BPFE UGM.
- Thurau & Gwinner, et al (2004). ‘Electronic Word-of-Mouth via Consumer-Opinion Platforms: What Motivates Consumers to Articulate Themselves on the Internet?’ *Journal of Interactive Marketing*, 18 (1): 38-52.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran strategik*, Edisi 2, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan,dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Top Brand Award* (2018). Diakses 12 November 2019, dari <https://www.topbrand-award.com/en/2018/07/jasa-kurir-2018/>
- Top Brand Award* (2019). Diakses 12 November 2019, dari <https://www.topbrand-award.com/en/2019/07/jasa-kurir-fase-2-2019/>
- Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta (2019), *Buku Pedoman Penyusunan Tesis Manajemen Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jakarta*.
- Utami, C. W. (2010). *Manajemen ritel strategi dan implementasi operasional bisnis ritel modern di Indonesia*, Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Utami, C. W. (2017). *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.

- Weisstain, L. F. dkk. (2017) 'Examining Impact of Negative Reviews and Purchase Goals On Consumer Purchase Decision' *Journal of Retailing and Consumer Services*, pp. 201-207.
- Wibowo, A. (2014) 'Pengaruh kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di D'Stupid Baker Surabaya' *Jurnal ilmu & Riset Manajemen*. Vol.3, No.12.
- Wijanto, S. (2008). *Structural Equation Modelling dengan Lisrel 8.8*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Wijaya, T., & Paramita, L. E. (2014) 'Pengaruh Electronic Word of Mouth (eWOM) Terhadap Keputusan Pembelian Kamera DSLR' *Research Methods and Organizational Studies*, hlm. 12-19.
- Zarinkamar, S., & Mirabi, R. V. (2018) 'Factors Affecting The Customers' Purchase Decision of Sportswear In Tehran City' *Pacific Business Review International*, Vol. 10, Issue 10, April 2018, pp. 126-130.
- Pesatnya Pertumbuhan J&T dan Apa Saja Keistimewaan Layanannya, diakses tanggal 22 Mei 2020. <https://thidiweb.com/sejarah-jnt/>
- Sejarah Singkat JNT dan Aneka Layanannya, diakses tanggal 22 Mei 2020. <https://www.kargomurah.co.id/apa-itu-jnt-express-dan-layanannya/>
- J&T Hadir, Kebanggaan dalam Membangun Negeri, diakses tanggal 22 Mei 2020. <https://www.kompasiana.com/hannaelfira311200/5dfa1a57d541df7e144505b2/j-t-hadir-kebanggaan-dalam-membangun-negeri>
- J&T Si Cepat dan Aman, diakses tanggal 23 Mei 2020. <https://www.kompasiana.com/andriwilly/5df8dbf5097f3660c143c7c2/j-t-si-cepat-dan-aman>
- J&T Express Jasa Pengiriman Terpercaya, diakses tanggal 23 Mei 2020. <https://www.kompasiana.com/afifatussolichah/5dfefc5a097f362bb26a3282/j-t-express-jasa-pengiriman-terpercaya?page=all>
- J&T Express tingkatkan standar pelayanan di tengah pandemi Covid 19, diakses tanggal 23 Mei 2020. <https://www.indotelko.com/read/1585808850/jtexpress-pandemi-covid19>
- Jam Kerja J&T, diakses tanggal 23 Mei 2020. <https://www.leskompi.com/jam-kerja-jnt/>
- J&T Express, Solusi Cerdas Binsis Online Masa Kini . diakses tanggal 23 Mei 2020. <https://www.kompasiana.com/devitaliztiya/5e02448dd541df5353350a42/j-t-express-solusi-cerdas-binsis-online-masa-kini>