

DAFTAR PUSTAKA

- Eka Dyah Setyaningsih, D. E. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan *Word Of Mouth* Melalui Minat Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan E Banking Pada Bank Bni. Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol. 22, No.1.
- Firatmadi, A, (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. Journal Of Business Studies, Vol. 2, No. 2.
- Hasan, A. (2010). Marketing Dari Mulut Ke Mulut Atau *Word Of Mouth Marketing*. Yogyakarta: Medpress.
- Hendra Wijaya et.al. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza Pada Pt Astra International Tbk; Auto 2000 Medan Cabang. Jurnal Aksara Public, Vol. 3, No. 2.
- Imansyah, & Irawan, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. Jieb: Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, Jilid 4, No. 3.
- Irawan, R. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ajib Bakery Jakarta. Jurnal Akuntansi dan Manajemen, Vol. 16, No. 02.
- Jamil, A. W. A. M., & Rachma, N., & Slamet, R. A. (2019). Pengaruh Fitur Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Oppo Dengan *Word Of Mouth* Sebagai *Variabel Intervening*. e – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen.
- Ni Made Sinta Wedarini. (2013). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Telkom Flexi. E-Jurnal Manajemen, Vol. 2, No.5.
- Nurholifah, S. (2019). Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Siswa Di Sekolah Menengah Kejuruan Armaniyah Kabupaten Bekasi.

- Panjaitan, E. J., & Yulianti, L. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. DeReMa Jurnal Manajemen, Vol. 11, No. 2.
- Puspitasari, S., & Widayanto. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 8, No. 1.
- Prasetyo, B., & Hidayat, T. (2019). Pengaruh Promosi Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Produk Xyz Donut. Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi, Vol. IV, No. I.
- Pratama, H. M. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik, Vol. 3, No. 3.
- Sugiyono, (2018). Metodologi Penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta, Cv.
- Sugiyono, (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R & D, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2013). Metode Penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, wiratna v. (2015). Metodologi Penelitian-Bisnis & Ekonomi, Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Syukron, a. (2014). Pengantar manajemen industri. Yogyakarta: graha ilmu.
- Tim penyusun. (2016). Panduan Penelitian Skripsi STIE Muhammadiyah Pringsewu Lampung, STIE M Pringsewu: lampung.
- Widjaja, T. A. (2016). Pengaruh Word Of Mouth Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Purchase Intention: Sebuah Studi Kasus Mengenai Perilaku Konsumen Terhadap Jasa Ojek Online Gojek. Jurnal Bisnis Dan Manajemen, Vol. 53, No. 12.