

DAFTAR PUSTAKA

- Andy, S. (2009). *Word Of Mouth Marketing: How Smart Companies Get People Talking (Revised Edition)*. New York: Kaplan Publishing.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Aditya Farhan Hasrul. (2021). *Analisis Pengaruh Online Customer Review Dan Rating Terhadap Minat Beli Produk Elektronik Di Tokopedia*. 2(1).
- Bansal, H. S. (2007). Word Of Mouth Processes Within A Service Purchase Decision Conte. *Journal Of Service Research*, Vol. 3, No. 2, 166-177.
- Damayanti, R. S. (2019). *Pengaruh Online Customer Review And Rating , E-Service Quality Dan Price Terhadap Minat Beli Tahun 2019 Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*.
- Eliska Sri Putri Ningsih. (2019). *Pengaruh Rating Dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Marketplace Shopee*. 1–93.
- Farki, A., Baihaqi, I., & Wibawa, M. (2016). *Pengaruh Online Customer Review Dan Rating Terhadap Kepercayaan Dan Minat Pembelian Pada Online Marketplace Di Indonesia*. 5(2).
- Fitriani Latief. (2020). *Pengaruh Online Costumer Review Dan Customer Rating Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Di Sociolla*. 6(1), 139–154.
- Hasan, A. (2010). *Marketing*. Yogyakarta: Media Presindo.

- Igir, F. G. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Daihatsu Grand Max Pick Up (Studipada Pt. Astra International Tbk Daihatsu Cabang Malalayang)*. *Jurnal Ilmu Administari Bisnis*.
- Keller, K. D. (2013). *Analisis Perencanaan Dan Pengendalian (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan), Jilid Ii, Edisi 13*. Jakarta: Prehallindo.
- Fikri, Sirhan dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa", *Jurnal Bisnis dan Manajemen, Universitas Merdeka Malang*, Vol. 3 No.1, 2016
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&B*, Alfabeta.Bandun
- Lovenia, (2012) Christiana Okky Augusta. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)*, Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang.
- Pardanawati, (2014) Sri Laksmi. "Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Syariah Dana Mulia Surakarta", Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta,
- Koestanto, (2014) Tri Hari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya", *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol.3. No. 10.