

## DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, W. (2020). *Mengenal JD.ID, Startup Unicorn Indonesia Keenam*. Teknologi.Id. <https://teknologi.id/tekno/sejarah-awal-berdirinya-marketplace-tokopedia-shopee-bukalapak-lazada-blibli-dan-jdid>
- Adam, R. (2020). *Jadi e-Commerce Paling Banyak Dikomplain, Ini Penjelasan Bukalapak dan JD.ID*. Grid.Id.
- Andiran, A. P., & Irwansyah. (2021). Eksplorasi Kondisi Masyarakat Dalam Memilih Belanja Online Melalui Shopee Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 3.
- Andre, E. (2018). *Sejarah JD.ID Terjun Sebagai e-Commerce di Indonesia*. Ngurusduit.Com.
- Aprianto, R. (2016). Pengaruh Brand Image dan Word of Mouth Communication Terhadap Keputusan Pembelian: Kompor Gas Rinnai pada Konsumen Kelurahan Cereme Taba Kota Lubuk Linggau. *Ilmiah Orasi Bisnis*, 16.
- Babin, B. (2015). Modelling Consumer Satisfaction and Word Of Mouth: Restaurant Patronage In Korea. *Service Marketing*, 19, 133–139.
- Corporatenews. (2020). *JD.ID Perkenalkan Logo “JOY” Terbaru untuk Semangat Baru*. Corporatenews. <https://www.jd.id/news/corporatenews/jd-id-perkenalkan-logo-joy-terbaru-untuk-semangat-baru/>
- Djuwanda. (2020). *Layanan Konsumen JD.ID Tidak Berguna, Bahkan Mempersulit dan Membodohi Konsumen*. Mediakonsumen.Com.
- Frendy. (2011). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Salemba Empat.
- Godes, D., Mayzlin, & Dina. (2004). Using Online Conversations To Study Word Of Mouth Communication. *Marketing Science*, 23.
- Hasan, A. (2010). *Marketing Dari Mulut ke Mulut*. Medpres.
- Imam, G. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Universitas Diponegoro.
- Indiana, M. (2020). *Dikomplain Banyak Konsumen, Begini Penjelasan JD.ID dan Bukalapak*. Idntimes.Com.
- Iprice, G. (2020). *Data Pengunjung E-commerce 2020*. Iprce.Co.Id.

<https://iprice.co.id/>

- Joesyiana, K. (2018). *The Effect Of Word Of Mouth On Consumer Purchasing Decisions At Shopee (Online Shop) In Pekanbaru*.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Principles Of Marketing* (15th ed.). Erlangga.
- Laudon, K. C. (2017). *E-commerce 2016: Business, Technology, Society* (12th ed.). Pearson.
- Muhammad, R., Isnaini, H., & Pangeran, H. (2018). Keputusan Pembelian Melalui Situs Belanja Online Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Lazada di Medan). *J-EBIS*, 3.
- Mulyadi. (2007). Efektivitas Word Of Mouth. *Marketing*, VI, 53–54.
- Neupane, R., & Devkota, M. (2017). Evaluation Of The Impact Of Service Quality Dimensions On Patient/Customer Satisfaction: A Study Of Private Hospital In Nepal. *Social Of Sciencess And Management*, 4, 165–176.
- Nugraha, Finnan, A. A., Suharyono, & Andriani, K. (2015). Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Kober Mie Setan Jalan Simpang Soekarno-Hatte. *Administrasi Bisnis*, 22.
- Onigbinde, O. I., & Odunlami, A. S. (2015). The Influence Of Brand Image And Promotional Mix On Consumer Buying Decision-A Study Of Beverage Consumers In Lagos State, Nigeria. *Marketing Studies*, 3, 97–109.
- Rezha, H. (2020). *Ini Respons JD.ID Menjawab Tudingan YLKI*. Bisnis.Com.
- Rr, W. Y. A. (2020). *Disebut Paling Sering Dikeluhkan, Ini Jawaban JD.ID*. Bisnis.Com.
- Rudi & Sahara. (2017). *Pengaruh Information Quality Dan Trust Terhadap Buying Decision Secara Online ( Studi Kasus Pada Pengguna Media Sosial Instagram Mahasiswa STMIK GICI Batam)*.
- Sadana, D. (2020). Persepsi Konsumen Terhadap Flash Sale Belanja Online Dan Pengaruhnya Pada Keputusan Pembelian. *Bisnis Terapan*, 4, 47–55.
- Sernovitz, A. (2012). *Word of Mouth Marketing*. Greenleaf Book Group Press.

- Sherly, W., & Roswita, O. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Belanja Daring Terhadap Corporate Image (Studi Pada Pelanggan Perusahaan JD.ID)*. 2.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Wangenheim, Florian, Bayon, & Tomas. (2005). The Chain From Customer Via Word Of Mouth Referrals To New Customer Acquisition. *Academy Of Marketing Science*, 35.
- Worldometers. (2020). *Indonesia Peringkat Ke 4 Negara Berpenduduk Terbanyak Dunia*. Katadata.Co.Id.  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/12/15/indonesia-peringkat-ke-4-negara-berpenduduk-terbanyak-dunia>