

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, E. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Vespabox Kota Malang). *Central Library of Maulana Malik Ibrahim State Islamic University of Malang*, 185.
- Aditama, R. A. (2020). *Pengantar Manajemen : Teori dan Aplikasi* (Cetakan 1). AE Publishing.
- Afan Zaini, A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjarnayar Paciran Lamongan). *Pemasaran Jasa*, 1(1), 15.
- Affifah, U. (2022). PENGARUH BRAND AMBASSADOR, CITRA MEREK, EFEKTIVITAS IKLAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN SCARLETT WHITENING X SONG JOONG KI EXCLUSIVE SERIES (Studi Kasus pada Warga Kelurahan Malaka Jaya Jakarta Timur). *Narratives of Therapists' Lives*, 138–139.
- Area, U. M. (2024). *Pengaruh Experiential Marketing Dan Electronic Word of Mouth Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Mustika Ratu Di Lingkungan X Medan Marelan Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area Medan Pengaruh Experiential* M. 8, 19036–19048.
- Arfian, D. (2024). *Pemkab Bekasi Komitmen Dukung UMKM, Fokus Peningkatan Skala Usaha*.
- Ariadi, M. (2023). *Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan E-Banking Syariah Terhadap Keputusan Transaksi Non Tunai*. 1–131.

- Arrizki, M. Z., Trihudityatmanto, & Purwanto, H. (2023). Pengaruh Electronic Word Of Mouth (E-Wom), Brand Image, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung (Studi pada Wisata Alam Posong di Kabupaten Temanggung). *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 3(5), 18–35.
- Azzahra, A., & MH Nainggolan, B. (2022). Pengaruh Media Sosial, E-wom, Citra Merek, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di R Hotel Rancamaya. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi dan Akuntansi*, 1(3), 481–496. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i3.288>
- Balaka, M. Y. (2022). Metode penelitian Kuantitatif. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*, 1, 130.
- Dahlan, U. A., Trust, B., Intention, P., Trust, B., & Intentions, P. (n.d.). *PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP PURCHASE INTENTION MELALUI BRAND TRUST PADA. X*, 1–13.
- Damayanti, E. D., & Wasino, W. (2023). Pengaruh Electronic Word of Mouth, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Pengguna Virtual Office di Tripleso Jakarta Pusat. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, 2(6), 708–721. <https://doi.org/10.56799/jceki.v2i6.1861>
- Dewa, C. B. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Destinasi Desa Wisata Ketingan Dengan Electronic Word of Mouth Sebagai Variabel Pemediasi. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 10(2). <https://doi.org/10.31294/khi.v10i2.6553>
- Dimas, D. K., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan

- Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. *YUME: Journal Manager*, 5(1), 348–358. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.553>
- Gabrielle Margaret Lay, A., & Marvianta, Y. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Electronic Word of Mouth (E-Wom), Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pada Pelanggan Aplikasi Marketplace). *Jurnal Bangun Manajemen*, 1(2), 90–99. <https://doi.org/10.56854/jbm.v1i2.99>
- Glend M. C. Sualang, Silvya L. Mandey, I. W. J. O. (2023). A . I . J . Woruntu ., O . S . Nelwan ., V . P . K . Lengkong PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT . MANDALA FINANCE Tbk , CABANG RATAHAN GLEND M . C . SUALANG , THE INFLUENCE OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM), PRICE , AND PRODUCT QUALITY ON PU. 11(2), 335–344.
- Halin, H. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEMEN BATURAJA DI PALEMBANG PADA PT SEMEN BATURAJA (PERSERO) Tbk. *Jurnal Ecoment Global*, 3(2), 79–94. <https://doi.org/10.35908/jeg.v3i2.477>
- Hartanto, J. (2023). *Persaingan Usaha di Sektor UMKM dengan Dukungan Ekonomi Digital Menjadi Penopang Pertumbuhan Ekonomi Nasional*.
- Hayati, S., & Silitonga, P. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan E-Wom Terhadap Keputusan Menginap Di Whiz Prime Hotel Kelapa Gading Jakarta. *Jurnal Human Capital Development*, 10(3), 1–17.
- Ikasanti, L., Rachma, N., & Hufron, M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Experiential Marketing Terhadap Electronic Word

- of Mouthlazada Online Shop. *e-Jurnal Riset Manajemen*, 2012, 91–108.
- Itasari, A. A., Hastuti, N. H., & Supriyadi, A. (2020). Pengaruh Electronic Word of Mouth dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(0), 52–59.
- Jayanti, N. L. S., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh Fasilitas Serta Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Domestik Objek Wisata Taman Air Tirtagangga. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 5(3), 306–312. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i3.37309>
- Jenita, N. K. S., Astiti, N. P. Y., & Adhika, I. N. R. (2023). Pengaruh Job Description, Sistem Kerja Dan Pelatihan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten Gianyar. *Jurnal Emas*, 4(1), 81–93.
- Jowianto, M., & Zuhdi, S. (2019). Pengaruh Facility Support, Service Performance, dan Customer Satisfaction Terhadap Word of Mouth. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(3), 313–318. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v7i3.283>
- Juliarty, A. (2023). *Pengaruh Promosi dan Electronic Word of Mouth terhadap Minat Berkunjung pada Sarlinda Cafe*. 1(6).
- Kadi, D. C. A., Purwanto, H., & Ramadani, L. D. (2021). Pengaruh E-Promotion, E-WOM dan lokasi terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening. *Management and Business Review*, 5(2), 224–238. <https://doi.org/10.21067/mbr.v5i2.5833>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana*

Ekonomika, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>

KHALIMATUS SADIYAH. (2021). *KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAPKEPUASAN KONSUMEN DENGAN ELEKTRONIK WORD OFMOUTH SEBAGAI VARIABEL MODERASI(Studi pada CV. Amelia Sukses Mandiri Lamongan)*. 1–97.

Khansa, R. S. N. (2020). Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Puri- Jakarta Barat). *Jurnal STEI Ekonomi*, XX(XX), 1–21.

Khong, R., & Tandiwan, J. (2024). Pengaruh Citra Merek, Variasi Menu, dan Pemasaran Sosial Media terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Restoran Dimsum Mamatjoe Medan. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(1), 45–58. <https://doi.org/10.47709/jebma.v4i1.3510>

M. M. Sanaky, L. M. Saleh, H. D. T. (2021). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN PADA PROYEK PEMBANGUNAN GEDUNG ASRAMA MAN 1 TULEHU MALUKU TENGAH*. 11(1), 432–439.

Mandey, S. L., & Roring, F. (2022). Pengaruh E-Wom dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Berkunjung Konsumen Pada Onairlook Barbershop Manado di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi ...*, 10(1), 1767–1776.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/40291%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/40291/36211>

Maretza Naufal Fishendra. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Kliri Coffee and Space Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(1), 66–73. <https://doi.org/10.56910/jvm.v8i1.199>

- Nanang Ari Utomo, & Titik Rianawati. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang). *Jurnal Visi Manajemen*, 7(2), 135–147. <https://doi.org/10.56910/jvm.v7i2.165>
- Nur Fadilah Amin; Sabaruddin Garancang; Kamaluddin Abunawas. (2023). *KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN* Nur. 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Pelayanan, A. K., Pelanggan, H., Citra, D. A. N., & Arisanti, D. (2024). Analisis kualitas pelayanan, harapan pelanggan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 42–54.
- Perdiana, R. H., Ridwan, W., Yusup, I., & Koeswandi, T. A. (2021). Analisis strategi bauran pemasaran dalam meningkatkan volume penjualan mie ayam mang nana. *Journal in Prosiding Industrial Reseach Workshop and National Seminar*, 12, 1456–1459.
- Prabowo, H. (2023). Analisis Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Word of Mouth Melalui Kepuasan Pada Hotel Berbintang Di Kabupaten Semarang. *Media Informasi Penelitian Kabupaten Semarang*, 5(1), 338.
- Prasetyo, B., Hidayat, W., & Ngatno, N. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Electronic Word Of Mouth terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan di Objek Wisata Taman Kyai Langgeng Kota Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 134–141. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34132>
- Putri, N. D. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Buana Informatika Cbi*, 6(1), 037–043.

<https://doi.org/10.53918/jbicbi.v6i1.48>

Putri, V. N., Roedjinandari, N., & Risfandini, A. (2023). Pengaruh E-Wom, Citra Destinasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan di Kebun Raya Purwodadi. *Studi Ilmu Manajemen dan Organisasi*, 4(1), 1–12.

<https://doi.org/10.35912/simo.v4i1.1564>

Rahmawati, F., Hadita, H., & Komariah, N. S. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Catering AR-Risalah di Kota Bekasi. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 3(1), 10–21. <https://doi.org/10.30640/digital.v3i1.2115>

Riandani, R. (2024). *Efek Mediasi E-Wom Marketing Dalam Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*.

Rizkyta, A., Widiyanto, & Farida, N. (2024). Pengaruh eWOM (Electronic Word of Mouth) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Shopee Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 13(1), 58–67.

Runtu, N. megawati, Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. B. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap daya saing objek wisata pulau tiga desa pasir putih kabupaten bolaang mongondow. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(4), 633–641.

<https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.49741>

Saputra, S. R., Anggraini, R., Ekonomi, F., & Gunadarma, U. (2024). *Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan , Persepsi Harga dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen di Ragusa Es Krim Italia Jakarta*. 2(4).

- Sari, P. A. P., Wahyuni, I., & Ediyanto, E. (2024). Pengaruh Keragaman Produk, Fasilitas Dan E-Wom Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Fortuna Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 3(6), 1133.
<https://doi.org/10.36841/jme.v3i6.5033>
- Saripudin, A., Oktariawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 2(01), 48–57. <https://doi.org/10.52593/mtq.02.1.03>
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31–41.
<https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.718>
- Sweet, C. (2022). *PENGARUH INFLUENCER KECANTIKAN DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT MEMBELI*. 20(2), 18–32.
- Syahsudarmi, S. (2020). *PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI KOPI BENGKALIS DI PEKANBARU*. *Jurnal Development*, 6(1), 47–60.
- Tambunan, C. R. (2023). *Kontribusi UMKM dalam Perekonomian Indonesia*. Fajar Harapan.
- Tjiptono, F. (2023). *Riset Pemasaran* (A. Diana (ed.); Cetakan 1). Penerbit Aandi.
- Wicaksono, D. A., Laksanawati, T. A., & Ningsih, D. B. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan

Konsumen Pada Bakso Pak Miad Kecamatan Taman Kabupaten Pematang.

Value, 2(2), 91–100. <https://doi.org/10.36490/value.v2i2.220>

Wijaya, A., Simarmata, H. M. P., Chandra, E., Fahri, M. I., & Sisca, S. (2021).

Pengaruh Fasilitas Terhadap Minat Beli Konsumen Dengan Word of Mouth Sebagai Pemediasi Pada Publik Kopi Pematangsiantar. *SULTANIST: Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 9(2), 175–184.

<https://doi.org/10.37403/sultanist.v9i2.356>

Yesi Triyulirlita Amelia, & Koko Safitri. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan

Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada Café Hangout Di Sampit. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(1), 95–106.

<https://doi.org/10.32670/coopetition.v12i1.296>

Yustisia, C., & Setyarini, Y. (2022). aktor yang Mempengaruhi Manajemen Laba

Perusahaan Transportasi dan Logistik BEI 2018 – 20F20. *Jurnal Impresi*

Indonesia, 1(5), 512–527. <https://doi.org/10.36418/jii.v1i5.62>