

DAFTAR PUSTAKA

- Alma. (2020). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Bahy & Suprihhadi. (2018). **Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Di J&T Surabaya**. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 7, No 12, Halaman 1–15.
- Ena, dkk. (2019). **Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas pelayanan, Lokasi dan *Word Of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian di Chezz Cafanet**. *Journal Of Management (SME's)*, Vol 10, No 3, Halaman 299-310.
- Enggar, dkk. (2019). **Pengaruh *Word Of Mouth* dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Foto Pada Studio Foto 4 Warna Photography Kota Kediri**. *JIMEK*, Vol 2, No 1, Halaman 137-149.
- Finanda. (2017). **Pengaruh *Word Of Mouth* Dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Penggunaan Salon Kecantikan Pada Konsumen Mil Off Beauty Bar**. *Jurnal Ilmiah WIDYA Ekonomika*, Vol 1, No 2, Halaman 134–140.
- Firmansyah. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning& Strategy)*. Surabaya: Qiara Media.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husen, dkk. (2018). **Pengaruh Lokasi, Citra Merek dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Mie Ayam Solo Bangsal Jember**. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol 4, No 2, Halaman 127-143.
- Jamilah & Hadi. (2017). **Pengaruh *Word of Mouth* dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa di Spencer Salon Cabang Soekarno Hattmalang**. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol 3, No 1, Halaman 171-176.
- Joesyiana. (2018). **Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shop Shopee Di Pekabaru (Survey pada Mahasiswa Semester VII Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau)**. *Jurnal Valuta*, Vol 4, No 1, Halaman 71–85.
- Koli & Sardjono. (2019). *The Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction, Word of Mouth, Brand Trust and Decision to Choose Banking Services at Collage Employees in the City of Kupang*. *Archives of Business Research*, Vol 7, No 7, Halaman 21-30.

- Kotler & Keller. (2012). *Marketing Management*. Jilid 1. 14th Edition. London : Pearson.
- Kotler & Keller. (2016). *Marketing Management*. Jilid 1. 15th Edition. London : Pearson.
- Miftahuddin. (2020). **Analisis religiusitas, halal brand personality dan norma subyektif terhadap keputusan pembelian kosmetik pada Remaja di Kota Purwokerto**. *Al Tijarah*, Vol 6, No 3, Halaman 31-42.
- Nazelina, dkk. (2020). *The Effect of Brand Image, Price and Service Quality on Customer Decisions Using Delivery Services*. *Journal of Industrial Engineering & Management Research (JIEMAR)*, Vol 1, No 3, Halaman 135-147.
- Nurani & Suwitho. (2018). **Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Garuda Indonesia**. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 7, No 7, Halaman 1-17.
- Nurhayati. (2017). **Pengaruh Citra Merek, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung di Yogyakarta**. *JBMA*, Vol 4, No 2, Halaman 60-69.
- Oscar & Keni. (2019). **Pengaruh Brand Image, Persepsi Harga, dan Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen**. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 4, No. 1, Halaman 20-28.
- Peter, dkk. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Poerwanto dan Lantang. (2016). *Komunikasi Bisnis: Perspektif Konseptual dan Kultural*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pratama, dkk. (2020). **Strategi Perusahaan Melalui Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Kirim Lion Parcel Cab Karanganyar**. *Edunomika*, Vol 4, No 2, Halaman 426-433.
- Prayitno & Widayawati. (2019). **Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Citra Merek dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Yamaha R15**. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 8, No 2, Halaman 1-21.
- Purnawan & Suarmanayasa. (2021). **Pengaruh Word Of Mouth dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Gojek Di Kota Denpasar**. *Bisma: Jurnal Manajemen*, Vol. 7 No. 2, Halaman 217-225.

- Rohman & Hatmawan. (2017). **Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Pengiriman (Study Kasus Pada Pengguna Jasa JNE Express Across Nations Cabang Nganjuk)**. *CAPITAL*, Vol 1, No 1, Halaman 1–16.
- Sangadji, dkk. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Saputra dan Ardani. (2020). **Pengaruh Digital Marketing, Word Of Mouth, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian**. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 9, No. 7, Halaman 2596-2620.
- Sari & Dwiya. (2018). **Strategi Digital Marketing, Word of Mouth (Wom), Service Quality Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Go-Jek**. *Journal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, Vol 3, No 2, Halaman 188–198.
- Sitio. (2019). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman PT. Tiki**. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, Vol 9, No 1, Halaman 21-31. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v9i1.266>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono dan Chandra. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : CV. Andi Offset (Penerbit ANDI).
- Vikalina. (2017). **Faktor-faktor Risiko Dalam Perusahaan Jasa Pengiriman**. *Jurnal Logistik Indonesia*, Vol 01, No 01, Halaman 68-76.
- Widyanto, dkk. (2021). **Pengaruh Citra Merek, Harga, Promosi, dan Electronic Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Produk Bedak Padat Wardah Pada PT Pargon Technology and Innovation (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi STIE Graha Karya Muara Bulian)**. *Jurnal Manajemen dan Sains*, Vol 6, No 1, Halaman 138-145.
- Awards PT. Nusantara Card Semesta. Tersedia dalam: <http://ncskurir.com/awards/> [Accessed 25 Oktober 2021].
- Cara Pengembangan Usaha Jasa Pengiriman Barang atau Usaha Ekspedisi. Tersedia dalam: <https://www.daya.id/usaha/artikel-daya/operasional/cara-mengembangkan-usaha-jasa-pengiriman-barang-yang-benar> [Accessed 22 November 2021].

Nilai Transaksi E-Commerce Mencapai Rp 266,3 Triliun pada 2020. Tersedia dalam: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/01/29/nilai-transaksi-e-commerce-mencapai-rp-2663-triliun-pada-2020> [Accessed 7 November 2021].

Peningkatan “E-Commerce” Dongkrak Bisnis Ekspedisi. Tersedia dalam: <https://www.beritasatu.com/ekonomi/311044/peningkatan-ecommerce-dongkrak-bisnis-ekspedisi/> [Accessed 25 Oktober 2021].

Produk dan Layanan NCS. Tersedia dalam: <http://ncskurir.com/produk-layanan/> [Accessed 25 Oktober 2021].

Sepuluh Perusahaan Ekspedisi Terpopuler di Indonesia. Tersedia dalam: <https://www.cekaja.com/info/perusahaan-ekspedisi-terpopuler-di-indonesia> [Accessed 24 Oktober 2021].

Survei: Di Masa Pandemi 85,2 % Masyarakat Gunakan Jasa Kurir Untuk Pengiriman Barang. Tersedia dalam: <https://industri.kontan.co.id/news/survei-di-masa-pandemi-852-masyarakat-gunakan-jasa-kurir-untuk-pengiriman-barang> [Accessed 23 November 2021].

Tiga Strategi NCS Perkuat Pasar Logistik. Tersedia dalam: <https://mix.co.id/marcomm/brand-insight/marketing-strategy/tiga-strategi-ncs-perkuat-pasar-logistik/> [Accessed 25 Oktober 2021].

Tips Memilih Jasa Ekspedisi Yang Baik. Tersedia dalam: <https://www.popmama.com/life/home-and-living/bella-lesmana/hal-yang-harus-diperhatikan-saat-memilih-jasa-ekspedisi/1> [Accessed 22 November 2021].