

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Karimuddin, dkk. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. edited by M. P. Nanda Saputra. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammda Zaini.
- Ajat, Rukajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Amstrong, Kotler &. 2018. *Principle of Marketing Global*. London: Pearson Education.
- Amstrong, Kotler dan. 2018. *Prinsip - Prinsip Marketing*. edisi ke t. Jakarta: Salemba empat.
- Anggarwal, Lamba &. 2014. "A Study On Influence Of E-Wom : Customer Buying Behavior." *The Internasional Journal Of Business & Management* Vol. 2(Issue 9).
- Apriliani, Dedek Uyun, S. Eka Kartika, and A. Asma Nadiya. 2023. "Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Batrisyia Herbal." *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi* 21(1):470–79.
- Arifin. 2019. *Evaluasi Instruksional, Prinsip Teknik Prosedu*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azzahra, Annisa, and Bonifasius MH Nainggolan. 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):481–96. doi: 10.54443/sinomika.v1i3.288.
- Chaffey, Dave & Chadwick, F. 2016. *Digital Markting (Strategy, Implementation, Practice*.
- Chen dan Chang. n.d. "Green Organizational Identity and Green Innovation Management Desicion." 5/(5)(1056–1070).
- Coaker, Willie. 2021. *Branding with Images : The Ultimate Guide to Grow Your Business with Images : How to Build a Strong Brand Image*. New York: independently Published.
- Diputra, Arya Wigunamaha, and Ni Nyomankerti Yasa. 2021. "The Influence of Product Quality, Brand Image, Brand Trust on Customer Satisfaction And." *American International Journal of Business Management (AIJBM)* 4(01):25–34.

- Dwivedi, dkk. 2019. *Electronic Word of Mouth (EWOM) In The Marketing Context*. Switzerland: Springer Nature.
- Fatimah, Nurul. 2020. “Pengaruh Media Sosial, Electronic Word Of Mouth, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli.” *Journal of Marketing*.
- Febry, Amanda, Arani Siti, and Ratna Roostika. 2023. “Enrichment : Journal of Management The Influence of Electronic Word of Mouth on Customer Satisfaction with Innovation and Service Quality as Mediating Variables.” 13(4).
- Firmansyah. 2019. *Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & Strategy)*. Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media.
- Gabrielle Margaret Lay, Angela, and YB Andre Marvianta. 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. doi: 10.56854/jbm.v1i2.99.
- Ghizali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Edisi Semb. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Goel, R., Sahai, S., Krishnan, C., Singh, G., Bajpai, C., & Malik, P. 2017. “An Empirical Study to Enquire the Effectiveness of Digital Marketing in the Challenging Age with Reference to Indian Economy.” *Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities*, 25(4).
- Hamdani & Maulani. 2018. “Framework of Architectural Marketing Capabilities in Regional Development Bank.” *Int J Eng Technol*. 7(3.25)(166–9).
- Handayani, Langgeng Sri, and Rahmat Hidayat. 2022. “Pengaruh Kualitas Produk , Harga , Dan Digital Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk MS Glow Beauty.” *Jurnal Ikraith-Ekonomika* 5(2):135–45.
- Handoko dan Melinda. 2021. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPEE.
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Immanuel & Maharia. 2020. *Engaging Purchase Decision of Customers in Marketplace Channel: A Study of Fashion Online Retail*.
- Ismagilova. 2017. “Electronic Word of Mouth (EWOM) in the Marketing Context. A State of the Art Analysis and Future Directions. SpringerBriefs in

- Business.” (ISBN 978-3-319-52459-7).
- Ismanto. 2020a. *Manajemen Pemasaran*. Tangerang Selatan: UNPAM PRESS.
- Ismanto. 2020b. “Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Modelling Notation.” *Jurnal Riset Dan Konseptual* 5(1).
- Joudeh dan Dandis. 2018. “Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty In An Internet Service Providers.” *International Journal of Business and Managemen* Vol.13.
- Kadi, Dian Citaningtyas Ari, Hari Purwanto, and Linda Dwi Ramadani. 2021. “Pengaruh E-Promotion, E-WOM Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening.” *Management and Business Review* 5(2):224–38. doi: 10.21067/mbr.v5i2.5833.
- Keller, K. L., & Swaminathan, V. 2020. *Strategic Brand Management Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. Fifth Edit. Person Education.
- Kepuasan, Terhadap, Konsumen Poskopi, and Z. I. O. Jombang. 2021. “2) 1,2.” 2(2):603–12.
- Khofifah, Febri Nur, and Siti Munawaroh. 2023. “Pengaruh Electronic Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kosmetik Pada Kalangan Mahasiswa STKIP PGRI Jombang.” *Margin Eco* 7(1):1–8. doi: 10.32764/margin.v7i1.3851.
- Kotler Philip, and Kevin Keller. 2016. *Marketing Management and Brand Management*. 15th Editi. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler Phillip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management and Brand Management*. 15th Edition New Jersey : Pearson Prectice.
- Kotler Phillip dan keller Kevin Lane. 2012. *Marketing Management*. edisi 14. edited by Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Latief Rusman. 2019. *Word Of Mouth Communication*. Media Sahabat Cendikia.
- Lazuardi, Aldi Rahman, Anggono Raras Ts, and Yoyo Sudaryo. 2020. “Influence of Digital Marketing on Customer Satisfaction Of Bank Jabar Banten Syariah (BJBS) and the Implications On Corporate Image.” *Budapest International Research and Crities Institute-Journal (BIRCI-Journal)* 5(1):4036–48.
- Liesander, I., & Dharmayanti, D. 2017. “Pengaruh Digital Marketing Terhadap Organizational Performance Dengan Intellectual Capital Dan Perceived Quality Sebagai Varibel Intervening Pada Industri Hotel Bintang Lima Di

Jawa Timur.” *Jurnal Strategi Pemasaran* 1(13).

- Novianti, Yola, and Tiurniari Purba. 2020. “Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Kosmetik Wardah.” *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 17(2):190. doi: 10.31851/jmwe.v17i2.4324.
- Nurdin, Ismail dan Hartati Sri. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Oktarini, R. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tangerang.” *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 6(2)(248).
- Prabowo, W. A. 2018. “Pengaruh Digital Marketing Terhadap Organizational Performance Dengan Intellectual Capital Dan Perceived Quality Sebagai Variabel Intervening Pada Industri Hotel Bintang Tiga Di Jawa Timur.” *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 12(102).
- Pradana, Fahrudin Angga, Dwiyani Sudaryanti, and Nur Hidayati. 2022. “The Influence of Brand Image and Brand Trust on Customer Satisfaction through Purchase Decisions as Intervening Variables in Fried Chicken Sabana in Malang City.” *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)* 5(2):15323–34.
- Prayustika, P. A. 2016. “Kajian Literatur: Manakah Yang Lebih Efektif? Traditional Word of Mouth Atau Electronic Word of Mouth.” *Matrix: Jurnal Manajemen Teknologi Dan Informatika* 6(3)(168–173).
- Priyatno. 2018. *SPSS Panduan Olah Data Bagi Mahasiswa & Umum*. ANDI.
- Puji Lestari, Fibria Anggraini. 2018. “Pengaruh Web E-Commerce, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Sosio E-Kons* 10(1)(87).
- Purwana, dkk. 2017. “Pemanfaatan Digital Marketing Bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Di Kelurahan Malaka Sari, Duren Sawit.” *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Madani* Vol. 1(No. 1).
- Ryan dan Jones. 2009. *Understanding Digital Marketing: Marketing Strategies for Engaging the Digital Generation*. Great Britain and the United States: Kogan Page Limited.
- Sangadji dan Sopiha. 2013. *Definisi Perilaku Konsumen, Buku Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Penerbit (Andi Yogyakarta).

- Sanjaya, L. 2020. “Analisis Pengaruh Content Marketing Pada Customer Value Dan Customer Engagement Serta Dampaknya Terhadap Repeat Purchase Pada Pegipegi Di Surabaya.” *Jurnal Strategi Pemasaran* 12.
- Sari. 2017. “Pengaruh Electronic Word Of Mouth 53 (Ewom) Terhadap Minat Beli Buldalk Bokkeumyeon (Samyang) Pada Masyarakat Di Kota Bandung.” *Jurnal E-Proceeding Of Management*. vol.4(no.3).
- Savitri, Ida Ayu Putu Dian, and I. Made Wardana. 2018. “Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia Kosmetik Adalah Bahan Atau Sediaan Yang Dimaksudkan Untuk Digunakan Pada Bagian Luar Tubuh Manusia Seperti : Epidermis , Rambut , Kuku , Bibir Dan Organ Genital Bagian Luar Atau Gi.” 7(10):5748–82.
- Setiadi. 2016. “Pengaruh Harga, Desain Produk, Dan Citra Merek (Brand Image) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Smartphone Lenovo (Studi Pada Pengguna Smartphone). UIN Sultan Syarif Kasim : Riau.”
- Sianturi, Marudut, and Salman Faris. 2022. “The Influence of Digital Marketing and Advertising on Customer Satisfaction with Price as a Moderating Variable (Case Study of Online Shopping at Shopee).” *Universitas Prima Indonesia, Medan Jl. Sampul* 10(1):47–53.
- Sofjan, Assauri. 2018. *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep & Strategi*. Depok: Rajawali.
- Studies, Management, and Entrepreneurship Journal. 2023. “On Loyalty to Scarlett Product Customers (Study On Scarlett Customers in Pati City) Pengaruh e-WoM Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Terhadap Pelanggan Produk Scarlett (Studi Pada Pelanggan Scarlett Di Kota Pati.” *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 4(April):2386–95.
- Sudarsono Heri. 2020. *Buku Ajar : Manajemen Pemasaran*. CV. Pustaka Abadi.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto. 2019. *Dasar - Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi Dan Kasus)*. Cetakan ke. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Suryati dan Sudarsono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Medan: Budi Utama.

- Susanti, Wardana dan. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Kosmetik Hijau Merek the Body Shop." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 4(2):253514.
- Tarigan, Ridwan Sanjaya dan Joshua. 2016. *Creative Digital Marketing*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta.
- Tjiptono. 2020. *Service, Quality Dan Satisfaction*. Edisi 5. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy. 2020. *Pemasaran Jasa, Indikator Kepuasan Pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tommi dan Eristia. 2014. "Pengaruh Electronic Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Kamera DSLR. Universitas Multimedia Surakarta, Surakarta."
- Tri Rachmadi. 2020. *The Of Digital Marketing*. Bandung: Tiga Ebook.
- Tritjahjo. 2019. *Ragam Dan Prosedur Penelitian Tindakan*. Salatiga: Satya Wacana University Press.
- Wenur, Christy, Silvy Mandey, and Willem A. Tumbuan. 2015. "Pengaruh Strategi Green Marketing , Citra Merek , Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna the Body Shop , Manado Town Square." 3(2):283–93.
- Widyatmoko, Angga, Gusti Noorlitaria Achmad, and Mohammad Wasil. 2018. "Pengaruh E-Servqual e-Marketing Dan e-Wom Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Seminar Nasional* 2018.
- Yana, R. 2015. "Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Konsumen Produk Busana Muslim Dian Pelangi Di Malaysia)." *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* 21(1):85795.