

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alwi, Hasan. dkk. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- AW, Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Prenadamedia
- Effendy, Onong Uchjana. 1990. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing dari Mulut ke Mulut*. Yogyakarta: Medpress
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. Jakarta: PT Prenhallindo
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana
- Liliweri, Alo. 1992. *Dasar-Dasar Komunikasi Periklanan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Littlejohn, Stephen W., Foss, Karen A., Oetzel, John G. 2017. *Theories of Human Communication Eleventh Edition*. Waveland Press, Inc.
- Liitlejohn, Stephen W. & Foss, Karen A. 2009. *Teori Komunikasi Edisi 9*, terj. Jakarta: Salemba
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat
- McQuail, Denis. 2011. *Teori Komunikasi Massa McQuail Edisi 6 Buku 2*. Jakarta: Salemba Humanika
- Mowen, John C & Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga

- Peter, J. Paul & Jerry C. Olson. 1999. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Prasetyo, B., Miftahul J. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Priyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing
- Rakhmat, Jalaluddin. 2012. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Soeitoe, Samuel. 1982. *Psikologi Pendidikan Jilid 2*. Jakarta: FEUI
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV Alfabeta
- Sumadiria, Haris. 2006. *Jurnalistik Indonesia: Menulis Berita dan Feature*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Susanti, Esti. 2009. *Word of Mouth Communication*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Trihendradi, C. 2013. *Step by Step SPSS 20 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: ANDI

Jurnal

- Afif, Hana Shofia. 2019. *Pengaruh Terpaan Berita Sangketa Pilpres 2019 di Tribunnews.com dan Hastag #RakyatTotakHasilPilpres di Twitter Terhadap Tingkat Kepercayaan Lembaga KPU*. Jurnal Universitas Diponegoro. Semarang
- Ariesda, Teo Eris. & Luqman, Yanuar. 2019. *Pengaruh Terpaan Iklan Frestea di Televisi dan Terpaan Komunikasi Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Produk Frestea*. Jurnal Universitas Diponegoro. Semarang
- Bansal, H.S. & Voyer, P.A. 2000. *World of Mouth Processes Within A Services Purchase Decision Context*. Journal of Service Research, 3(2), 166-177
- Brosius, Anna. dkk. 2020. *Bad News, Decline Trust? Effects of Exposure to Economic News on Trust in the European Union*. International Journal of Public Opinion Research, 32(2), 223-242

- Delgado, E., Munuera, J.L. 2005. *Does Brand Trust Matter To Brand Equity*, Journal of Product and Brand Management, 14(3), 187-196
- Fhonna, R.A., Utami, S. 2018. *Pengaruh Electronic Word of Mouth Terhadap Keterlibatan Keputusan Pembelian dan Kepercayaan Pada Konsumen Shopee di Universitas Syiah Kuala*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen. Banda Aceh
- Goyette, I., Ricard, L., Bergeron, J., & Marticotte, F. 2010. *E-WOM scale: Word of-Mouth Measurement Scale for E-Services Context*. Canadian Journal of Administrative Sciences, 27(1), 5-23
- Hermawan, Anton. 2017. *Pengaruh Word of Mouth Terhadap Minat Berkunjung Pemustaka Pada Perpustakaan Daerah Salatiga*. Lentera Pustaka, 3(1), 67
- Izzatussayidati, Fatma. & Pradekso, Tandiyo. 2018. *Hubungan Antara Terpaan Berita Negatif BPJS Kesehatan di Media Massa dan Intensitas Komunikasi Word of Mouth di Masyarakat dengan Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan*. Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Diponegoro. Semarang
- Lau, Geok Theng. & Lee, Sook Han. 1999. *Customer's Trust in a Brand and the Link to Loyalty*. Journal of Market Focussed Management, 4, 341-370
- Mooy, M.M., Warouw, D.M.D., & Kalangi, J.S. 2019. *Pengaruh Terpaan Berita Tragedi Lion Air Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Kelurahan Menembo-Nembo Atas Kec. Matuari Kota Bitung*. Jurnal Komunikasi Universitas Sam Ratulangi. Manado
- Setyawan, Anton A. dkk. 2015. *Brand Trust and Brand Loyalty, An Empirical Study in Indonesia Consumers*. British Journal of Marketing Studies. UK
- Sharma, Megha. & Dangwal, R.C. 2018. *Young Consumers Attitude Towards Trust in e-WOM Sources and Intention to Follow*. Journal of Service Research. H.N.B Garhwal Central University. Srinagar.

Internet

- Anonim. 2020. *Strategi Pemasaran Word of Mouth Untuk Meningkatkan Penjualan*. <https://gobiz.co.id/pusat-pengetahuan/strategi->

[pemasaran-word-of-mouth/](#), diakses pada 21 Juli 2020 Pukul 22.35 WIB

Dal. 2020. *Kronologi Lengkap 91 Juta Akun Tokopedia Bocor dan Dijual*. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200504063854-37-155936/cerita-lengkap-bocornya-91-juta-data-akun-tokopedia/2>, diakses tanggal 19 Januari 2021 Pukul 20.01 WIB

Damar. 2020. *Riset: Masyarakat Indonesia Makin Percaya Bertransaksi di E-commerce*. <https://www.liputan6.com/tekno/read/4322456/riset-masyarakat-indonesia-makin-percaya-bertransaksi-di-e-commerce>, diakses pada tanggal 21 Januari 2021 Pukul 13.05 WIB

Jayabuana, N. Nuriman. 2018. *Snapcart Ungkap 3 E-commerce Paling Populer*. <https://teknologi.bisnis.com/read/20180327/105/754652/snapcart-ungkap-3-e-commerce-paling-populer>, diakses pada 21 Juni 2020 Pukul 22.10 WIB

Komalasari, Tia Dwitiani. 2020. *Belanja Online Meningkat 400 Persen, BPKN: Masih Banyak Dikeluhkan Konsumen*. <https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/pr-01399518/belanja-online-meningkat-400-persen-bpkn-masih-banyak-dikeluhkan-konsumen>, diakses pada 20 Juli 2020 Pukul 14.44 WIB

Lubis, Ardiansyah. 2020. *Era "New Normal" Lahirkan Percepatan Disrupsi Media*. <https://padek.jawapos.com/nasional/17/06/2020/era-new-normal-lahirkan-percepatan-disrupsi-media/>, diakses pada 20 Juli 2020 Pukul 13.35 WIB

Roy. 2020. *Buka-bukaan Bos Tokopedia Soal Bocornya 91 Juta Data Pengguna*. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200512133506-37-157889/buka-bukaan-bos-tokopedia-soal-bocornya-91-juta-data-pengguna>, diakses pada 20 Juli 2020 Pukul 13.57 WIB

Roy. 2020. *Cerita Lengkap Bocornya 91 Juta Data Akun Tokopedia*. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200504063854-37-155936/cerita-lengkap-bocornya-91-juta-data-akun-tokopedia/2>, diakses tanggal 19 Januari 2021 Pukul 20.30 WIB

Saputra, Andi. 2020. *Data Pribadi Konsumen Bocor, Tokopedia Digugat Rp 100 Miliar*. <https://news.detik.com/berita/d-5004928/data-pribadi-konsumen-bocor-tokopedia-digugat-rp-100-miliar/1>, diakses pada 20 Juli 2020 Pukul 14.20 WIB

Stephanie, Conney. 2020. *Bocoran Data 91 Juta Pengguna Tokopedia Beredar Lewat Link di Facebook*.
<https://tekno.kompas.com/read/2020/07/05/20350087/bocoran-data-91-juta-pengguna-tokopedia-beredar-lewat-link-di-facebook?page=1>, diakses pada 20 Juli 2020 Pukul 15.01 WIB