

Daftar Pustaka

Buku :

- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ferrinadewi, Erna. (2008). *Merek & Psikologi Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Hamdi, Asep Saepul. E. Bahrudin. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*.(Yogyakarta: Deepublisher)
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management. Fourteen Edition*. New Jersey: Prentice Hall
- Purwanto, Agus, Erwan dan Sulistyastuti, Dyah Ratih. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Priansa, Donni Juni . 2017 . *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* . Bandung: ALFABETA
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Andi. Yogyakarta.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian & Pengembangan : (Research and Development/R&D)*. Bandung: ALFABETA

Sumardy., Silviana, Marlin., Melone, Melina. (2011). *The Power of Word of Mouth Marketing*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum.

Suhartono, Dwi . 2014 . *Metode Riset Pemasaran* . Bandung: ALFABETA

Skripsi :

Adistya, Clara. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Online Word-Of-Mouth Dan Keamanan Terhadap Minat Beli Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pembelian Produk Fashion Di Situs Zalora Indonesia Di Semarang)*. Semarang: tidak diterbitkan

Anggitasari, Annisa Mayga. 2016. *Pengaruh Ewom Terhadap Brand Image Dan Brand Trust, Serta Dampaknya Pada Minat Beli Produk Smartphone Iphone (Studi Pada Masyarakat Di Yogyakarta)*. Yogyakarta: tidak diterbitkan

Ayulia, Tasa Amanda. 2016. *Pengaruh Pengalaman Sebelumnya Dan Word Of Mouth Terhadap Kepercayaan Merek Restoran Solaria Di Surabaya*. Surabaya: tidak diterbitkan

Mardiah. 2012. *Pengaruh Negative Word Of Mouth Terhadap Brand Image Telkomsel Flash (Studi Pada Pengguna Telkomsel Flash Di Kota Bandung)*. Bandung: tidak diterbitkan

Rizky, Rifa. 2012. *Pengaruh Penggunaan Media Sosial Oleh Indosat Mentari Terhadap Brand Trust Indosat Mentari (Studi Kasus Media Sosial Berbasis Brand Community Indosat Mentari)*. Bandung: tidak diterbitkan

Jurnal :

Allsop, Dee T., Bassett, Bryce R., Hoskins, James A. (2007). *Word of Mouth Research: Principles and Applications*. *Journal of Advertising Research*, December, 398-411.

Awad, Neveen F dan Arik Ragowsky. 2008. *Establishing Trust in Electronic Commerce Through Online Word of Mouth: An Examination*

Across Genders. Wayne State University, University of Michigan Business School

- Babin, Barry J., et al. 2005. *Modeling Consumer Satisfaction and Word-of-Mouth: Restaurant Patronage in Korea*. The University of Southern Mississippi, Hattiesburg, Mississippi, USA, et al
- Buttle, Francis A. (2008). *Word of Mouth: Understanding and Managing Referral Marketing*. *Journal of Strategic Marketing*. Manchester Business School, Booth St. West, Manchester M156PB, UK. (6) 241-254.
- Goyette, I., Richard, L., Bergeron, J. dan Marticotte, F. 2010. *e-WOM Scale: Word-of-Mouth Measurement Scale for e-Services Context*. *Journal of Administrative Sciences*, 27 pp. 5-23
- Haekal, Muhammad Erlandy. 2014. *Pengaruh Electronic Word Of Mouth Terhadap Kepercayaan Dan Keputusan Pembelian (Survei Pada Konsumen Produk Fashion Followers Akun Instagram Erigostore)*. Universitas Brawijaya Malang
- Harisky, Martinus Shon. 2013. *Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Brand Loyalty Melalui Brand Trust Dan Customer Satisfaction Pada Maskapai Penerbangan Low Cost Carrier*. Widya Mandala Surabaya
- Ismasari, Rhisa Ayu dan Naili Farida. 2015. *Pengaruh Word Of Mouth Dan Brand Imagerhadap Repurchase Intention Melalui Brand Trust Smartphone Samsung Galaxy Series*. Universitas Diponegoro Semarang
- Jalilvand, Mohammad Reza. 2011. *The effect of electronic word of mouth on brand image and purchase intention An empirical study in the automobile industry in Iran*. University of Isfahan, Isfahan, Iran
- Mardiana, Ria. 2013. *Pengaruh Privacy, Brand Name, Dan Word Of Mouth Terhadap Brand Trust Dan Brand Commitment Pada Pembelian Gadget Secara Online Di Surabaya*. Widya Mandala Surabaya

Pournaris, Marious dan Habin Lee. 2016. *How online brand community participation strengthens brand trust and commitment: A relationship marketing perspective*. Suwon, Republic of Korea

Sweeney, Jillian c., et al . 2007. “*Factors influencing word of mouth effectiveness: receiver perspectives*”. University of Western Australia.

Twinarutami, Arientia. 2013. *Pengaruh Electronic Word of Mouth (eWOM) Terhadap Kepercayaan Merek Pada Media Sosial di Kalang Mahasiswa (Studi Pada Produk Body Lotion Nivea)*. Universitas Indonesia Depok

Internet :

Ardia,Hani . 2015. *Inilah Daftar Operator Telekomunikasi Paling Dikeluhkan*. <http://industri.bisnis.com/read/20150216/105/403211/inilah-daftar-operator-telekomunikasi-paling-dikeluhkan> diakses tanggal 18 September 2017 pukul 05.01

Bachdar, Saviq . 2016. *Usai Rilis Ulang, Pengguna MyTelkomsel Naik Dua Kali Lipat*. <http://marketeurs.com/paska-dirilis-ulang-pengguna-mytelkomsel-naik-dua-kali-lipat/> diakses tanggal 17 Desember 2017 pukul 15:46

Ditjen PPI <https://statistik.kominfo.go.id/site/data?idtree=326&iddoc=1186>

Kemp, Simon.2017. *DIGITAL IN 2017: GLOBAL OVERVIEW*.
[.https://wearesocial.com/special-reports/digital-in-2017-global-overview](https://wearesocial.com/special-reports/digital-in-2017-global-overview) diakses tanggal 18 september 2017 pukul 06.23

Dokumen Perusahaan :

Annual Report Telkomsel Tahun 2014

Annual report Telkomsel Tahun 2015

Annual report Telkomsel Tahun 2016