

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, G. (2010). *Manajemen Pemasaran Analisis untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Bimantara, A. M., Dotulong, L. O. H., & Lengkong, V. P. K. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pada Kurir Pt J&T Express Manado Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA*, 9(4), 1261-1271.
- Black, I., & Veloutsou, C. (2017). "Working Consumers: Co-Creation of Brand Identity, Consumer Identity and Brand Community Identity." *Journal of Business Research*, 70, 416-429.
- Bryman, A., & Bell, E. (2015). *Business Research Methods* (4th ed.). Oxford University Press.
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital Marketing* (7th ed.). Pearson Education.
- Chu, S.-C., & Kim, Y. (2011). "Determinants of Consumer Engagement in Electronic Word-of-Mouth (eWOM) in Social Networking Sites." *International Journal of Advertising*, 30(1), 47-75.
- Davis, F. D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Fournier, S., & Avery, J. (2011). "The Uninvited Brand." *Business Horizons*, 54(3), 193-207.
- Godes, D., & Mayzlin, D. (2004). "Using Online Conversations to Study Word-of-Mouth Communication." *Marketing Science*, 23(4), 545-560.
- Graita, D. I., & Hastasari, C. (2018). ANALISIS SWOT STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL PEGAWAI PADA KANTOR CABANG BPJS KETENAGAKERJAAN KOTA YOGYAKARTA. *LEKTUR Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1), 100-108. Diakses tanggal 12 Maret 2024.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Prentice Hall.
- Järvinen, J., & Taiminen, H. (2016). "Harnessing Marketing Automation for B2B Content Marketing." *Industrial Marketing Management*, 54, 164-175.
- Juliansyah, E. (2017). Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan dalam Meningkatkan Kinerja PDAM Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, 3(2). Diakses tanggal 23 Desember 2023.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi 12). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Kuhn, K.-A. L., Alpert, F., & Pope, N. K. L. (2008). "An Application of Keller's Brand Equity Model in a B2B Context." *Qualitative Market Research: An International Journal*, 11(1), 40-58.

- Kusbandono, D. (2019). ANALISIS SWOT SEBAGAI UPAYA PENGEMBANGAN DAN PENGUATAN STRATEGI BISNIS (STUDY KASUS PADA UD. GUDANG BUDI, KEC. LAMONGAN). *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). World Scientific Publishing.
- Malhotra, N. K. (2010). *Marketing Research: An Applied Orientation* (6th ed.). Pearson Education.
- Mashuri, M., & Nurjannah, D. (2020). Analisis SWOT Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing. *Jurnal Perbankan Syariah*, 1(1), 97-112. <https://doi.org/10.46367/jps.v1i1.205>. Diakses tanggal 28 Desember 2023.
- Maulana, R. N., & Ri'aeni, I. (2020). ANALISIS SWOT STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN PADA TAMAN AIR SRI BAGUGA, PURWAKARTA. *AGUNA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1), 37-54. Diakses tanggal 12 Maret 2024.
- Mintz, O., & Currim, I. S. (2013). "What Drives Managerial Use of Marketing and Financial Metrics and Does Metric Use Affect Performance of Marketing-Mix Activities?" *Journal of Marketing*, 77(2), 17-40.
- Moriarty, S., Mitchell, N., & Wells, W. (2009). *Advertising: Principles & Practice* (8th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc.
- Morissan, A.M. (2010). *Periklanan komunikasi pemasaran terpadu*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Nurjihan Putri, S., & Permata Ganggi, R. I. (2020). Analisis SWOT Manajemen Penyusutan Arsip Inaktif di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(2), 94-103. Diakses tanggal 12 Maret 2024.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1998). *The Experience Economy*. Harvard Business School Press.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). "Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier." In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice* (pp. 1-19). Sage Publications.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2015). *Consumer Behavior* (11th ed.). Pearson Education.
- Solomon, M. R. (2014). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being* (11th ed.). Pearson Education.
- Srinivasan, S. S., Anderson, R., & Ponnawolu, K. (2002). "Customer Loyalty in E-Commerce: an Exploration of its Antecedents and Consequences." *Journal of Retailing*, 78(1), 41-50.
- Stanton, W. J. (2005). *Prinsip Pemasaran (Cetakan Ketujuh)*. Jakarta: Erlangga.
- Swasta, B., & Dharmesta, I. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty. Diakses tanggal 28 Desember 2023.
- Tribunnews.com. (2021, Oktober 24). Borzo perluas jaringan dengan buka layanan di lebih dari 34 kota tahun ini. Diakses tanggal 23 November 2023, dari <https://surabaya.tribunnews.com/2021/10/24/borzo-perluas-jaringan-dengan-buka-layanan-di-lebih-45-kota-sepanjang-tahun-ini>.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (6th ed.). McGraw-Hill Education.