



UNIVERSITAS MEDAN AREA

PUSAT GRAFIKA DAN HAK CIPTA (PGHC)

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223

Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122

Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

e-mail : lp2m_uma@yahoo.co.id Website : www.pghc.uma.ac.id

Nomor : 139/PGHC/01.3/VII/2023
Lampiran : 2 Lembar
Hal : Permohonan
a. ISBN/Barcode untuk buku

04 Agustus 2023

Kepada
Yth. Kepala Pusat Bibliografi dan Pengolahan Bahan Perpustakaan
Perpustakaan Nasional RI

Bersama ini kami atas nama,

Penerbit : UMA PRESS
Penanggung jawab : PGHC (Pusat Grafika dan Hak Cipta) Universitas Medan Area
Admin : Yuan Anisa, S.Si.,M.Si

Mengajukan permohonan ISBN untuk,

Judul : Electronic Word Of Mouth (Bagi Pengguna Jasa Layanan Transportasi)
Kepengarangan : Hesti Sabrina, S.E.,M.Si
Link/Akses : <https://pghc.uma.ac.id/electronic-word-of-mouth-bagi-pengguna-jasa-layanan-transportasi/>
Ketersediaan buku : 10

Bersamaan ini kami lampirkan dummy buku dan Surat Pernyataan Keaslian Karya dari Penulis.

Demikian permohonan ini kami ajukan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Agung Suharyanto, S.Sn.,M.Si

Ka. Pusat Grafika dan Hak Cipta

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertandatangan di bawah ini :

1. Nama : Hesti Sabrina, S.E, M.Si
Alamat : Jl. Kapten muslim Gg. Rukun Makmur no. 253 Gg. Helvetia Medan
NIK : 1271035304860004
Telp./HP : 081260569559

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa :

Judul : Electronic Word of Mouth (Bagi Pengguna Jasa Layanan Transportasi)
Nama Penulis : Hesti Sabrina, S.E, M.Si


adalah benar merupakan karya asli yang dibuat untuk diterbitkan dan disebarluaskan secara umum, melalui :

Penerbit : UMA PRESS
Alamat : Jl. Kolam No 1 Medan Estate

Demikian surat ini dibuat dengan sebenar-benarnya serta akan menjadi pertanggungjawaban kami jika terdapat penyalahgunaan dan akibat yang ditimbulkannya.

Medan, 28 Juli , 2023

Penanggung Jawab Penerbit,



Agung Suharyanto, S.Sn., M.Si

Ka. PGHC



Hesti Sabrina, S.E, M.Si

Ket :

***Hanya Penulis Pertama**

****Semua Nama Penulis**

*****Yang bertanda tangan penulis pertama**

Electronic Word of Mouth
**(Bagi Pengguna Jasa
Layanan Transportasi)**

Penulis

Hesti Sabrina, S.E, M.Si

Diterbitkan oleh:

Universitas Medan Area Press

Electronic Word of Mouth

(Bagi Pengguna Jasa Layanan Transportasi)

Penulis

Hesti Sabrina, S.E, M.Si

Desain Cover:

Yuan Anisa, S.Si., M.Si

Edit Layout:

Yuan Anisa, S.Si., M.Si

Editor

Yuan Anisa, S.Si., M.Si

ISBN

**Hak cipta dilindungi oleh undang-undang
Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian
Atau seluruh isi buku ini tanpa seizing tertulis dari
Penerbit**

Diterbitkan oleh:

Universitas Medan Area Press

**Address: Jalan Kolam Nomor 1, Kenangan Baru,
Kec. Percut Sei Tuan, Deliserdang, Sumatera Utara**
Telephone:061-7366878, e-mail:
umapress014@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis ucapkan kepada Allah SWT, dengan ridhonya pembuatan Buku Monograf ini dapat terselesaikan. Tak lupa pula penulis ucapkan Shalawat kepada Nabi Muhammad SAW, dimana telah mengantarkan kita ke alam yang terang benderang.

Buku monograf ini berjudul “*Electronic Word of Mouth (Bagi Pengguna Jasa Layanan Transportasi)*” diharapkan mampu memenuhi wawasan para pembaca. Dan membuka Kembali ingatan bagaimana wujud dari *Electronic Word of Mouth* terkhususnya Bagi para Pengguna Jasa Layanan Transportasi.

Buku Monograf ini terdiri dari 5 BAB. Pada Bab I merupakan Awal mula munculnya *Electronic Word of Mouth* tersebut, Bab II menjelaskan tentang karakteristik *Electronic Word of Mouth*, sedangkan di Bab III menjelaskah apakah *Electronic Word of Mouth* begitu penting ?? dan Bab IV diisi oleh penjelasan mengenai dimensi dan indikator dari *Electronic Word of Mouth* dan di Bab V merupakan penjelasan keseluruhan tentang *Electronic Word of Mouth* bagi pengguna jasa layanan transportasi.

Penulis mengharapkan semoga buku monograf ini dapat menambah wawasan kepada para pembaca. Meskipun masih jauh dari kata sempurna untuk sebuah buku monograf. Dan kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam berbagai hal untuk penyelesaian buku monograf ini kami ucapkan banyak terima kasih.

Medan, 10 Agustus 2023

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
BAB I AWAL MULA TERBENTUKNYA <i>ELECTRONIC WORD OF MOUTH</i>	3
BAB II KARAKTERISTIK <i>ELECTRONIC WORD OF MOUTH</i>	12
BAB III PENTINGKAH <i>ELECTRONIC WORD OF MOUTH??</i>	15
BAB IV DIMENSI DAN INDIKATOR DARI <i>ELECTRONIC WORD OF MOUTH</i>	24
BAB V <i>ELECTRONIC WORD OF MOUTH BAGI PENGGUNA JASA LAYANAN TRANSPORTASI</i>	33
REFERENSI.....	73
SINOPSIS	84
BIOGRAFI PENULIS	85

SINOPSIS

Buku monograf ini menceritakan tentang Apa, Bagaimana, dan Siapa pengguna dari *Electronic Word Of Mouth*. Juga menjelaskan seperti apa bentuk dari *Electronic Word Of Mouth*. Terkhususnya bagi para pengguna Jasa Layanan transportasi akan sangat membantu mereka dari *Electronic Word Of Mouth* ini.

Dijaman sekarang *Electronic Word Of Mouth* sangat erat kaitannya terhadap Jasa Layanan Transportasi. Oleh sebab itu, didalam setiap bab buku ini, akan menjelaskan tentang keseluruhan dari *Electronic Word Of Mouth* , sehingga para pembaca yang belum mengetahui apa itu *Electronic Word Of Mouth* dengan membaca buku ini dapat mengetahui seperti apa keputusan-keputusan yang diambil oleh para pengguna jasa layanan transportasi dalam pemakaian *Electronic Word Of Mouth*. Selamat Membaca