

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, Kumar, Day. (2004). *Marketing Research*. Jhon Wiley & Sons, Inc. New Jersey.
- Adrian Payne. (2007). *The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ali Hasan. (2010). *Marketing dari Mulut ke Mulut*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Assael, Henry. (1998). *Consumer Behaviour and Marketing Action*. 6<sup>th</sup> edition. Ohio:Southwestern College Publishing.
- Babin, Barry J, et al. (2005). *Modelling Consumer Satisfaction and Word-of-Mouth: Restaurant Patronage in Korea*. The Journal of Services Marketing; 2005;19,3. ABI/INFORM Global.
- Cooper, Donald R dan Pamela S. Schindler. (2001). *Business Research Methods*. 7<sup>th</sup> Edition. New York: Mc Graw Hill.
- Engel, James F., et.al. 1994. *Consumer Behavior*. Diterjemahkan oleh F.X. Budiyanto. *Perilaku Konsumen*. Edisi keenam. Cetakan pertama. Jilid II. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fennyardi, Sheila. (2010). *Pengaruh Tingkat Kepuasan Pada Word of Mouth: Kurikulum Sebagai Stimulus Studi Kasus: Jurusan Manajemen UK. Maranatha Periode Sebelum Angkatan 2009 dan Sesudah Angkatan 2009*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha (tidak dipublikasikan).
- Gerald, Zaltman & Mellaine Wallendorf. (1979). *The Uncertain Relevance of Newness : Organizational Learning and Knowledge Flows*. California. Primary Scientics.

- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Joewono, Handito Hadi (2006). *7n1 Strategi Toward Global Competitiveness*. Pustaka Bisnis Indonesia, Jakarta.
- Kotler Philip, diterjemahkan oleh Benyamin Molan.(2005). *Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi kesebelas. Jakarta, PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Loundon, David L, Albert J. Della Bitta. (1984). *Consumer Behavior, Concept and Application*. edisi ke 3. Singapore, McGraw-Hill.
- Magdalena, Nonie. (2005). *Analisis Pengaruh Situasi, Produk Individu Pada Perilaku Membeli dan Mengonsumsi Makanan Ringan*. Tesis, Fakultas Ekonomi. Universitas Gadjah Mada (tidak dipublikasikan).
- McMillan, J.H. and Schumacher, S. (2001). *Research in Education*. New York: Longman, Inc.
- Mohammad Nazir. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ronny,C.,Vardian., & Sunandar, C., Jeffry., (2007). *Pengaruh Kepuasan Terhadap Word Of Mouth, Share Of Purchases Dan Competitive Resistance Dengan Loyalitas Pelanggan.Pada Jasa Ritel Hypermarket Carrefour Surabaya*. Skripsi, Universitas Kristen Petra (Dipublikasikan).
- Santoso, Singgih dan Tjiptono, Fandy. (2001). *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Santoso, Singgih dan Tjiptono, Fandy. (2002). *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Schmitt, Bernd H. (1999). *Experiential Marketing: How to Get Your Customers to Sense, Feel, Think, Act, and Relate to Your Company and Brands*. New York: The Free Press.

Sernovitz, Andy. (2009). *Word Of Mouth Marketing*. New York: Kaplan Inc.

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Penerbit Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Suliyanto. (2005). *Metode Riset Bisnis*. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Silverman, George. (2001). *The Secrets of Word of Mouth Marketing: How to Trigger Exponential Sales through Runaway Word of Mouth*. New York: AMACOM.

Triton, (2005). *SPSS 13.0 Terapan, Riset Statistika parametrik*, Andi, Yogyakarta.

Wheeler, Joe dan Shaun Smith. (2002). *Managing the Customer Experience*. USA: Prentice Hall.

<http://www.infobandung.org/study/daftar-universitas-di-bandung>

<http://thesis.binus.ac.id/Doc/Bab3/2009-2-00372-MN%20Bab%203.pdf>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/22171/1/Appendix.pdf>

<http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?page=1&submit.x=0&submit.y=0&qual=high&fname=/jiunkpe/s1/hotl/2011/jiunkpe-ns-s1-2011-33406012-20002-ciputra-chapter2.pdf>

[http://eprints.undip.ac.id/22627/1/full\\_skripsi.pdf](http://eprints.undip.ac.id/22627/1/full_skripsi.pdf)

<http://www.tugaskuliah.info/2010/01/makalah-perilaku-konsumen-dalam-ilmu.html>