

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2005. Manajemen pemasaran dan Pemasaran Jasa. ALFABETA, Bandung.
- Anderson, E. W., 1998. Customer satisfaction and word of mouth. *Journal of Service Research* 1 (1), 5-17.
- Angipora, M. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. 2001. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Djarmiko, E., & Solihati, D., (2009). “Dari Mulut Turun ke Hati”, *SWA*, 08/XXV, 16-29 April.
- Engel, J.F., R.D, Blackwell., and P.W, Miniard, 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Ghozali, Imam, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Herindajanto, A, dkk. 1995. Strategi Pemasaran Susu Bubuk untuk Meningkatkan Peluang Pangsa Pasar (Studi Kasus di Daerah Bogor). *Jurnal Teknologi Industri Pertanian IPB*. Nomor 3. Volume V. Halaman 137-145
- Hermawan, Kartajaya. 2006, “Hermawan Kartajaya on Marketing”, Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Hermawan, Kartajaya. .2007.*Marketing Plus 2000 Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Mark Plus and Co.Gramedia, Jakarta.

- Hurriyati, R. 2008. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. CV ALFABETA, Bandung.
- Indiantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2002, Metodologi Penelitian Bisnis, Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA
- Jogiyanto, HM. 2004. Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah Dan Pengalaman-Pengalaman. BPFE, Yogyakarta, Cetakan Pertama.
- Kotler dan Armstrong. (1997). Dasar-Dasar Pemasaran. PT. Prehallindo, Jakarta.
- Kotler dan Armstrong. (2001). Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Sembilan, Jilid 1. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2002). Manajemen Pemasaran (Terjemahan, Jilid 1). PT. Prehallindo, Jakarta.
- Kotler & Armstrong. (2003). Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid –1. Edisi Kesembilan, Indeks, Jakarta.
- Kotler dan Armstrong. (2004). Dasar-Dasar Pemasaran. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, P. 2005 . Manajemen Pemasaran (Terjemahan, Jilid I). PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2006). Manajemen Pemasaran Edisi II PT. Indeks, Jakarta.
- Kottler, Philip & Lane Keller, Kevin. (2007. Manajemen Pemasaran.. Jilid I, Edisi 12. P.T.Indeks.
- Lovelock. CH. 2001, Service Marketing, People, Technology, Strategy 4th ed, Prentice Hall Upper Sadle River, NJ

- Lovelock, C. H. dan L. K. Wright. 2005. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Bahasa Indonesia. PT Intermasa. Jakarta
- Lupiyoadi. R dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Meirani Harsasi, 2006, "WOM dalam industri jasa: kaitannya dengan sikap dan kemungkinan membeli", Jurnal Bisnis Strategi, Vol.15.
- Morrison. 2007. Periklanan dan Komunikasi Pemasaran Terpadu. Ramadina Prakarsa, Jakarta.
- Mowen. 1995. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, karangan Sutisna, Jakarta.
- Mulyana, Deddy. 2002. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Rosdakarya, Bandung
- Ongo, B. J. 2003. Cyber Public Relations. Grafindo, Jakarta.
- Parasuraman, A, Berry,LL dan Zeithamil, VA 1990," An Empirical Examination Of Relationships In An Extended Servicequality Model Report", No.90-122, Marketing Sciences Institute, Camberige, MA
- Praswati, Nuryuli, Aflit. (2009), Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Word Of Mouth Terhadap Minat Guna Jasa Ulang. Tesis Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang
- Priharmoko, Patria. 2004. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Word-Of-Mouth Pada Konsumen. Studi Kasus : Pelanggan Kartu Halo di DKI Jakarta. Tesis tidak diterbitkan, Program Pasca Sarjana Ilmu Komunikasi, Universitas Indonesia, Depok.

- Rangkuti, Freddy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. (2009). *Mengukur Efektivitas Program Promosi dan Analisis Kasus Menggunakan SPSS*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Shimp, T.A. 2003. *Periklanan Promosi dan Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu Jilid 1*. 5th edition. Erlangga, Jakarta.
- Solomon, R. Michael. (1999). *Consumer Behavior, Buying, Having and Beingupper*. Saddle river : Prentice Hall.
- Sugiyono. 2005. *Statistika untuk Penelitian*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2006. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV ALFABETA.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis ANDI*, Yogyakarta.
- Sumardi, (2009). "Word of Mouth Marketing, Fans dan Peluang Tumbuh", *SWA*, 09/XXV, 30April – 13 Mei.
- Supriyanto, S.A. (2008). *Meraih Untung dari Spanduk Hingga Billboard*. PUSTAKA GRHATAMA. Yogyakarta.
- Staton, William J, (2002), *Prinsip Pemasaran*, terj. oleh Alexander Sindoro Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Sweeney, J.C., Brandon, C. (2006) *Brand personality: Exploring the potential to move from factor analytical to circumplex models*. *Psychology & Marketing*, vol. 23, br. 8, str. 639-663

Tjiptono, Fandy, (2000), *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama. Yogyakarta; Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy, 2007, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.

Umar, H. 2001. *Strategic Management In Action*. PT Gramedia Pustaka Utama.
Jakarta

DAFTAR PUSTAKA55