

DAFTAR PUSTAKA

Admin. 2009. *Praktik WOM di Perusahaan Pemenang*, (ONLINE), <http://swa.co.id/2009/04/praktik-wom-di-perusahaan-pemenang/>, 23 Juni 2010.

Collin, P.H dan Ivanovic A. (2004). *Dictionary Of Marketing. Third Edition*. Bloomsbury Publishing Plc. United States Of America.

Erida. (2009), *Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Intensif Terhadap Perilaku WOM (Word Of Mouth) Konsumen Jasa Angkutan Penumpang Bis Antar Kota Antar Propinsi Kelas Eksekutif Di Bandung*, Jurnal Manajemen Pemasaran Modern. Vol.1.

Gerson, Richard F. (2002), *Mengukur Tingkat Kepuasan Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. PPM, Jakarta.

Hasan, Ali. (2010), *Marketing dari Mulut ke mulut*. Media Presindo, Yogyakarta.

Hidayat, Taufik. (2010), *Menciptakan WOM yang Efektif*, (ONLINE), <http://swa.co.id/2010/05/menciptakan-wom-yang-efektif/>, 23 juni 2010.

Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. (2002), *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen Edisi Pertama*. BPFE - Yogyakarta, Yogyakarta.

Irawan, H. (2003), *Indonesian Customer Satisfaction : Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*, PT. Elex Media Komputindo.

Kotler, Philip. (2002), *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi Milenium*. Prenhalindo, Jakarta.

Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2008), *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 12 Indeks*, Jakarta.

Kuncoro, Mudrajad. (2009), *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Erlangga, Jakarta.

R.Solomon, Michael (2009), *Consumer Behaviour Buying, Having, and Being, eight edition*.

Ridwan dan Kuncoro, Engkos Achmad. (2008), *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur*. Cetakan 2. Alfabeta, Bandung.

Santosa, Purbayu Budi dan Ashari. (2005). *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel Dan SPSS*. ANDI, Yogyakarta.

Sarwono, Jonathan. (2006), *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. ANDI, Yogyakarta.

Schiffman, Leon G, dan Leslie L, Kanuk. (2007). *Perilaku konsumen*. Edisi ketujuh. PT. Indeks, Jakarta.

Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi 4. Jakarta; Salemba Empat.

Sernovitz, Andy. (2006), *Word Of Mouth Marketing : How Smart Companies Get People Talking*. Kaplan Publishing, A Division Of Kaplan Inc, Chicago.

- Setiyadi, Nugroho J. (2003), *Perilaku Konsumen*. Kencana, Jakarta.
- Silverman, George. (2001), *The Secret Of Word Of Mouth Marketing : How to Trigger Exponential Sales Through Runaway Word Of Mouth*. Amacam, United States Of America.
- Simarmata, Vivi M. (2005), “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Pembelian Buku di Toko Buku Gramedia Medan Pada Mahasiswa FE-USU Program Sm Reguler*”. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Sugiono. (2007), *Statistika untuk penelitian*. CV Alfabeta, Bandung.
- Sugiono. (2008), *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta, Bandung.
- Suliyanto. (2005). *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Supranto, J. (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Titi, 2008. Word Of Mouth Marketing, (ONLINE), <http://nustaffiste.gunadarma.ac.id/blog/titi/n/2008/07/19/word-of-mouth-marketing/,23> Juni 2010.
- Wangenheim, Florian, and Bayon, Tomas. (2007), *The chain from customer via word-of-mouth referrals to new customer acquisition, Academy of Marketing Science*. Journal. Vol.35.
- Timm, Paul R. (2005), *50 Ways to Win New Customers*. PT.Bhuana Ilmu Populer Kelompok Gramedia. Jakarta.