

DAFTAR PUSTAKA

- Praswati, A. N. 2009. *Analisis Faktor- faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Word of Mouth Terhadap Minat Guna Jasa Ulang*. Jurnal pada Universitas Diponegoro Semarang.
- Brown, et al. 2005. *Spreading the Word Through Investigating Antecedents of Consumers Positive Word of Mouth Intentions and Behaviors in a Retailing Context*. *Journal of Marketing Science* Vol 33 no.2 p.122-138.
- Cengiz dan Yayla. 2007. *The Effect of Marketing Mix on Positive Word of Mouth Communication: Evidence from accounting Offices in Turkey*. *Journal of Innovative Marketing*, Vol 3. No. 4, p. 73-82.
- Cockrill, A., Mark M.H. Goode. 2010. *Perceived Price and Price Decay in the DVD Marke*. *The Journal of Product and Brand Management*, 19 (5).
- Damayana, A. N. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Terciptanya Electronic Word of Mouth di Media Sosial Twitter (Studi Pada: Telkomsel)*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi ketujuh. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Harjati, L dan Venesia. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala*. E-Journal WIDYA Ekonomika. Vol. 1, No. 1. ISSN: 2338-7807.
- Harsasi, M. 2006. *Word of Mouth (WOM) dalam Industri Jasa: Kaitannya dengan Sikap dan Kemungkinan Membeli*. *Jurnal Bisnis Strategi*. Vol. 15 No. 1: 31 – 41.
- Heizer, J. & Render, B. 2010. *Operations Management Global Edition*. 10th Edition. Canada: Pearson.
- Huang, Y.K. 2009. *The Effect of Airline Service Quality on Passengers Behavioural Intentions Using SERVQUAL Scores: A TAIWAN Case Study*. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, Vol.8.
- Husein, U. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Ferdinand, A. 2012. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Kotler, P. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. dan Armstrong. 2016. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Kotler, P dan Keeller. 2009. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kedua Belas), Cetakan Ketiga. Indeks. Terjemahan Anonimous. Jakarta.
- Lee, S, dan Lawson, B. A. 2011. Perceived Price of Dynamic Pricing. *Journal of Industrial Management, Data Systems*, 111 (4).
- Lovelock, C & Wirtz J. 2007. *Service Marketing*, (Edisi Enam), Pearson Prentice Hall. United States of America.
- Malik dan Yaqoob. 2012. *The Impact of Price Perception, Service Quality, And Brand Image on Customer Loyalty (Study of Hospitality Industry in Pakistan Interdisciplinary)*. *Journal of Contemporary Research in Business* Vol 4, No. 5.
- Peter, P. J., dan Jerry C. Olson. 2010. *Consumer Behavior & Marketing Strategy*. 9th Edition. McGraw Hill.
- Pranastiti, P. D. W. .2012. *Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen dengan Word of Mouth Communication pada Mahasiswa Pengguna Blackberry di Universitas Surabaya*. Calyptra; Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.1 No.1
- Purnomo, B. A. 2009. *Peran Brand Image dalam Hubungan Kausal Antara Kualitas Produk dengan Word of Mouth Communication (Studi Empiris pada Pengguna Sepeda Motor Yamaha di Kawasan Babarsari Sleman)*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya Yogyakarta.
- Puspasari, A. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Word of Mouth melalui Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol.2 No. 4
- Schiffman, L.G dan Kanuk, L.L. 2008. *Cosumer Behavior*. Pearson Prentice Hall. United States of America.
- Selang, C. A. D. 2013. *Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen pada Fresh Mart Bahu Mall Manado*. *Jurnal Bisnis Strategis*. Vol 15 No.1.
- Setiawan, P.Y. 2014. *The Effect of e-WOM on Destination Image, Satisfaction and Loyalty*. *International Journal of Business and Management Invention*, Vol. 3, No. 1.

- Simamora, B. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Gramedia. Jakarta.
- Solomon, M.R. 2007. *Consumer Behavior* (Edisi Tujuh). Pearson Prentice Hall. United States of America.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F. 2009. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Thurau, et al. 2004. *Electronic Word-of-Mouth Via Consumer Opinion Platforms: What Motivates Consumers to Articulate Themselves on the Internet?*, Wiley Periodicals, Inc., Vol. 18.
- Ujang, S. 2003. *Perilaku Konsumen*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Wibowo dan Hafidzi. 2017. *Pengaruh Kualitas Media Sosial Facebook Terhadap Wom Positif Relational dengan Kepuasan Pelanggan Dan Outcome Relational Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Fan Page Facebook Asus Indonesia)*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia. Vol. 3 No.2 hlm 155-172.
- Widyaswati, R. 2010. *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Sehingga Tercipta Word of Mouth yang positif pada Pelanggan Speedy di Semarang*. Semarang: Magister Manajemen Universitas Diponegoro
- Yassirly. 2013. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Word Of Mouth (WOM) Pada Konsumen Penghuni Rumah yang Ditawarkan oleh PT. Putra Persada Khatulistiwa Pontianak*. Jurnal Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura.
- Zeithaml, V, A & Bitner, M, J & Gremler, D, D. 2009. *Service Marketing* (Edisi Lima). McGraw Hill. United States of America.

