

## DAFTAR PUSTAKA

### a. Buku

- Adisaputro, Gunawan. (2010). *Manajemen Pemasaran: Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: YKPN.
- Hasan, Ali. (2010). *Marketing dari Mulut ke Mulut*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hidayat, Syarifudin. (2005). *Metode Penelitian*. Bandung: Bandung.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran (Jilid 1, Edisi 13)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Jilid 1, Edisi 12)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran (jilid 2, Edisi 11)*. Jakarta: Indeks.
- Nyilasy, Greg. (2007). *Word of mouth: what we really know and what we don't*. in: Kirby.
- Riduwan & Achmad Kuncoro, Engkos. (2011). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur) (Cetakan Ketiga)*. Bandung: Alfabeta.
- Saladin, Djalim. (2003). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian*. Bandung: Linda Karya.
- Schiffman, Leon G, and Kanuk. (2001). *Perilaku Konsumen*. Prentice Hall.
- Sekaran, Uma. (2007). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Buku 1, Edisi 4)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sernovitz, Andy. (2006). *Word of Mouth Marketing: How Smart Companies, Get People Talking*. Chicago: Kaplan Publishing.

- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis (cetakan ke-15)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Statistik Untuk Penelitian (cetakan ke-17)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D (cetakan ke-14)*. Bandung: Alfabeta.
- Supangat, Andi. (2008). *Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi dan Parametrik*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Taniredja dan Mustafidah. (2011). *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta: ANDI.

#### **b. Jurnal**

- Andriyanto dan Haryanto. (2010). *Analisis Pengaruh Internet Marketing terhadap Pembentukan Word of Mouth dan Brand Awareness untuk Memunculkan Intention to Buy*. Jurnal Manajemen Teknologi. Vol. 9, No. 1. 20-35.
- Anggraeni, Danita. (2008). *The Effect of Word Of Mouth On The Purchase Decision (Studies in Consumer Illy Cafe Lai-Lai Malang)*. 17-27.
- Davidow, Moshe. (2003). *Have You Heard The Word? The Effect of Word of Mouth On Perceived Justice, Satisfaction and Repurchase Intentions Following Complaint Handling*. Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior. Vol. 16. p-67.
- Gremler, Gwinner, and Brown. (2001). *Generating Positive Word of Mouth Communication Through Customer Employee Relationship*. Vol. 12, No. 1. 44-59.

Haryono, Fauzi dan Arifin. (2003) *Analisis Beberapa Atribut Produk dan Bauran Promosi serta Implikasinya terhadap Keputusan Pembelian*. Jurnal Aplikasi Manajemen. Vol. 1, No.2. Agustus 2003. 222-232.

Ho Lai Ying, Cindy M.Y. Chung. (2007). *The Effects of Single Message Single Source Mixed Word of Mouth on Product Attitude and Purchase Intention*. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, Vol. 19 Iss: 1 pp. 75 – 86.

Utami dan Hanum. (2010). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Word Of Mouth Mahasiswa Unimus*. 398-415.

Wirtz and Chew. (2002). *The Effects of Incentives, Deal Proneness, Satisfaction and Tie Strength on Word of Mouth Behaviour*. International Journal of Service Industry Management. Vol. 13, No. 2. p-141.

#### **c. Internet**

<http://citizenmagz.com/?p=995>

[www.marketing.co.id](http://www.marketing.co.id)

[www.womma.org](http://www.womma.org)

#### **d. Sumber Lain**

Praswati, Aflit. (2009). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Word of Mouth terhadap Minat Guna Jasa Ulang (studi kasus pada PT. Nasmoco Semarang)*. Tesis Program S2 pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang: diterbitkan.

Barata, Dion. (2005). *Pengaruh Informasi Word of Mouth pada Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Layanan Penerbangan di Jakarta*. Tesis

Program Studi S2 Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Depok: diterbitkan.

Wardhani, Fieldha Rosa. (2008). *Pengaruh Word of Mouth pada Produk Kredit Mikro Mandiri PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Hub Jakarta Pulogadung terhadap Minat Pengajuan Kredit para Wirausahawan*. Skripsi Program S1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Depok: diterbitkan.

Gunawan, Indra. (2004). *Pengaruh Info dari Mulut ke Mulut, Perceived Justice dan Kepuasan Terhadap Pembelian Berulang dalam Aktivitas Komplain Handling untuk Produk Personal Loan ABN Amro Bank*. Tesis Program S2. Jakarta: tidak diterbitkan.

Sutriyono, Surya. (2008). *Pengaruh Word of Mouth Positif yang diterima terhadap Minat Beli Konsumen (studi pada penjualan simPATI Telkomsel di Kalangan Mahasiswa FISIP UI)*. Skripsi Program S1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Depok: diterbitkan.