

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullatif. (2016). *Pengaruh Harapan Pelanggan, Nilai Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Kereta Commuterline JABODETABEK*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Ali, H. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.
- (2009). *Edisi Baru Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arndt, J. (1967). *Role of Product-Related Conversations in the Diffusion of a New Product*. *Journal of Marketing Research* , Vol. 4 Issue 3: 291-295.
- Birgelen, Marcel Van, Ko de Ruyter dan Wetzels, M. (2000). "The Impact of Incomplete Information on the Use of Marketing Research Intelligence in International Service Settings". *Journal of Service Research*. Vol. 2, No. 4.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Freddy, R. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gery, Gantara. (2013). "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Administrasi dan Bisnis*. Volume 1 No. 1. Halaman 40-48
- Griffin, J. (1995). *Customer Loyalty: How to Earn it, How to Keep it*. Singapore: Lexington Books.
- Hanifah, Hajar Z. (2017). *Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Kartajaya, H. (2007). *Hermawan kartajaya on Segmentation*. Bandung: PT. Mizan Pustaka.
- Katz, E., & Lazarsfeld, P. F. (1955). *Personal Influence: The Part Played by People in the Flow of Mass Communications*. New York: The Free Press.

- Kim, M. K., Park, M. C., & Jeong, D. H. (2004). *The effect of customer satisfaction and switching barrier customer loyalty in Korean mobile telecommunication services. Telecommunication Policy* .
- Koentjaraningrat. (1993). *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kotler & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. New Jersey: PT Indeks.
- Kuncoro, M. (2004). *Metode Kuantitatif : Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Lau, G.T and Lee, S.H., .(1999). *Consumers' Trust in a Brand and the Link to brand Loyalty*, Journal of Market Focused Management vol 4, pp 341-370.
- Lupiyoadi, Rambat, & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, & Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, & Naresha, K. (2006). *Marketing Research: An Applied Orientation (5th. Edition)*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Mardikawati, W., & Naili, F. (2013). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi*. Jurnal Administrasi Bisnis , 2(1).
- Mega, dkk. (2016). *Analisis pengaruh brand equity, kualitas pelayanan dan word of mouth positif terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (studi pada konsumen salon rambut johny andrean matahari semarang)*. Journal of management vol.02 no.02 , maret 2016.
- Morgan, R., & Hunt, D. S. (1994). *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. Journal of Marketing*.
- Nico, S. (2014). *Pengaruh Kepercayaan Merk ,Word of Mouth ,Ritual terhadap Kepuasan Konsumen yang Juga Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Konsumen*. Skripsi, UKSW, Salatiga 28-33.

- Oliviana. (2017). *Pengaruh Brand Image dan WOM (Word of Mouth) Terhadap Loyalitas Konsumen pada RM.Dahsyat Wanea*. Manado: Unsrat.
- Paliliati, A. (2007). *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* , Vol. 9, No. 1, pp. 73-81, Maret 2007.
- Panca, Winahyuningsih. (2013). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griptha Kudus*. ISSN : 1979-6889.
- Parasuraman, Zeithmal. (2009). *Service Quality : A Conceptual Framework For Understanding e-implicationfor Future Research and Managerial Practice : Msi Monograph New York*.
- Prasetyo, W. B. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi)*. *Jurnal* .
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2011). *SPSS VS LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Schuller, A. M. (2008). *Zukun fit strend Empfeh lungs marketing: Der best Umsatzbeschleuniger Aller Zeitein*. Gottingen: Business Village.
- Sernovitz. (2009). *Word of Mouth Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sumarwan. (2010). *Perspektif Value Based Marketing dan Pengukuran Kineja*. Bogor: IPB Press Bogor.
- Sweeney, J. C., & Soutar, G. N. (2001). *Consumer perceived value: The development of a multiple item scale*. *Journal of retailing*, Vol. 77 (2), 203-220.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy offset.
- (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- WOMMA. (2008). *An Introduction to Word of Mouth Marketing*. Dari:<http://www.womma.org/wom101>. [Akses: 20September 2015]
- Zeithaml, A., Parasuraman, V., & Berry, L. (1985). *Problems and Strategies in Services Marketing*. *Jurnal of Marketing* , Vol. 49.