

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. Kumar, V. Day, George S., 2010, Marketing Research 9 Edition. John Wiley & Sons, Danvers.
- Brown, Tom J & Dacin, Peter A. 2007. The Company and The Product: Corporate Association and Consumer Product Responses. *Journal of Marketing*. 2(1):h:68-84.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, David L., Stanley B. Davis, 2000, The Total Quality Approach to Quality Management, 3rd ed., New Jersey: Prentice Hall
- Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Kertajaya. (2003). Marketing in Venus, Markplus& Co, Jakarta.
- Kharis, Ismu Fadli.2011.Studi Mengenai Impulse Buying dalam Penjualan Online.Skripsi Universitas Diponegoro.Semarang
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Lestari A, A. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengunjung Time Zone Plaza Surabaya). *Buletin Ekonomi*, Vol 11, No 1 . 1-86.
- Limakrisna. 2007. Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran. Edisi PertamaJakarta : Penerbit Mitra Jaya.
- Lupiyoadi,&Hamdani. (2008). Manajemen Pemasaran Jasa.Edisi 2. Salemba Empat.
- Novianti, R., & Artanti, Y. (2015). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP WORD OF MOUTH (WOM) MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 1 Nomor 1.

- Philip Kotler, 2009, Manajemen Pemasaran (bahasa Indonesia), Edisi 13, PT. Indeks kelompok Gramedia, Jakarta
- Puriani, D. P., Suardana, I., & Kusuma Dewi, L. L. (2017). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Memilih Taksi Blue Bird di Bali. *IPTA*, Vol. 5 No.1.
- Saputro, F. S. (2012). Pengaruh Kualitas Dan Kualitas Produk Layanan Terhadap Word Of Mouth. *Jurnal Ilmu Manajemen | Volume 1 Nomor 1*.
- Sinaga, Eka Mayastika. 2011. Menciptakan Word of Mouth Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen*. 4(5):1-11.
- Sitinjak, Tony, 2005, Pengaruh Citra Merek dan Sikap Merek terhadap Ekuitas Merek, *Jurnal Ekonomi Perusahaan Volume 12 No. 2*, Jakar
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabet
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, cet. III, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2007. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandi, Anastasia Diana, 2000, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi
- Wirawan, I. G., & Wibawa, I. A. (2013). Pengaruh Brand Image dan Customer Satisfaction Terhadap Word Of Mouth di Krisna Oleh -Oleh Khas Bali. *IPTA*.

<http://www.danielsoper.com>.

www.IDC.com

www.womma.com

<https://www.samsung.com/id/news/local>