

DAFTAR PUSTAKA

- Antonius, Ian dan Sugiharto, 2013. “Analisa Pengaruh Strategi Diferensiasi, Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembeliann Pelanggan di Cincin Station Surabaya” *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 1 (2) 1-11.
- Arika , Martania. 2011. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Minat Beli Ulang Di Giant Sun City Sidoarjo”. *Undergraduate thesis, UPN "Veteran" Jatim*.
- Ayutthaya, Shanyalak. 2013. “Impact Of Perceived Service On Brand Image And Repurchase Intention Of Thai Passengers Towards Low Cost Carriers” *AU Journal of Management*.
- Barry, J. Babin, Yong-Ki, Lee, Eun-Ju, Kim, Mitch, Griffin. 2005. *Modeling Consumer Satisfaction and Word of Mouth: Restaurant patronage in Korea*. *Journal of Service Marketing*. Vol 19 (3) 133 – 139.
- Bowo, Koko et al. 2013. “Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan kepuasan konsumen pada notebook merek acer” *Jurnal Gaussian*. Vol. 2 (1) 29-38.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Geni, Nanik et al. 2014. “Pengaruh Diferensiasi Produk, Kesadaran Merek dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Merek Honda Vario Techno Di Kota Padang”. *Jurnal Manajemen*.
- Ghozali , Imam. 2011. *Aplikasi MultiVariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayati, Hosianna Ayu et al. 2013. “Faktor-faktor Yang Membentuk Komunikasi Word Of Mouth Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Legenda Batu)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Herr, P.M., Kardes, F.R. and Kim, J. (1991) Effects of word-of-mouth and product attribute information on persuasion: an accessibility-diagnostics perspective. *Journal of Consumer Research* 17, 454–62.
- Indriani, Agung dan I Nyoman Nurcaya. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Word of Mouth yang dimediasi oleh Kepercayaan Pelanggan Pada PT. Auoto Bagus Rent A Car Denpasar”. *E-Jurnal Manajemen Unu*. Vol 4 (5) 1301-1321.

- Indriantono dan Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Ismail, Ahmad dan Gabriella Spinelli. 2012. "Effects of brand love, personality and image on word of mouth". *Journal of Fashion Marketing and Management*. Vol 16 (4).
- Kartajaya, Hermawan. 2004. *Positioning, Diferensiasi, dan Brand*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kitapcia, Olgun et al. 2014. "The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry" *Procedia - Social and Behavioral Sciences 148 (161 – 169)*.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Milenium*, PT. Prebalindo, Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Millenium Edition*. Alih Bahasa : Benjamin Molan. Edisi 12. Jakarta: PT.Indeks.
- Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid I, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 2*, Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lestari, A Anik. 2013. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengunjung Timezone Plaza Surabaya)". *Buletin Ekonomi*. Vol. 11 (1) 1-86.
- Mardhotillah, Izzati. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan PembelianKonsumen di Baseball Food Court Universitas Negeri Surabaya". *Jurnal Pendidikan Ekonomi Tata Niaga*.
- Mari Singarimbun, Dan Soffyan Effendi. 2005. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES
- Mohammad, Tambrin. "Pengaruh Brand Image Terhadap Pelanggan Kartu Simpati
- Mowen, John C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Alih Bahasa: Dwi Kartini. Edisi 5 jilid 1. Jakarta: PT. Erlangga.
- Pei, M. L., Akbar A. K., dan David, Y. G. F. 2005. "Service Quality: A Study of the Luxury Hotels in Malaysia". *The Journal of American Academy of Business*. Cambridge.
- Permadi, Prima et al, 2014. "Pengaruh Citra Merek Terhadap Word Of Mouth dan Keputusan Pembelian (Survei pada Konsumen Dapoer Mie Galau Jalan Selorejo 83 Malang). *Jurnal Administrasi*. Vol 10 (1).
- Peter, Paul J. dan Jerry C. Olson. 2013. *Perilaku Kounsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid 1 Ed. 9. Dialihbahasakan oleh Diah Tantri Dwiandani. Jakarta: Salemba Empat.

- Pradipta, Dyah. 2012. *Pengaruh Citra Merek (Brand image) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas PT Pertamina (Persero) Enduro 4T Di Makassar*. Skripsi
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2008. *The Power of Brands*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sadat, M. Andi. (2009). *Brand Belief: Strategi Membangun Merek Berbasis Keyakinan*. Jakarta: Salemba Empat
- Sihombing, Chandra. 2009. Analisis Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Sampah di Kota Pematangsiantar. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Vol.VI, Maret. *Studi Manajemen*. Vol 4 No.1 April 2010
- Suharyadi dan Purwanto S.K. 2003. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jilid I. Jakarta: Salemba Empat.
- Sumardy dkk. 2011. *The Power of Word of Mouth Marketing*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Susanti, Ary et al. 2016. “Pengaruh Layanan, Reputation, Preference Dan Word Of Mouth Terhadap Repurchase Intention (Studi kasus pada PT.Ntronik lintas Nusantara, Semarang)” *Journal Of Management, Volume 2 No.2*.
- Turangan, Joy dan Keni. 2015. “Pengaruh Kepercayaan, Nilai yang Dipresepsikan, Diferensiasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Word of Mouth Marketing* Pada Mahasiswa Universitas Tarumanegara Di Jakarta”. *Seminar Nasional Kewirausahaan dan inovasi bisnis*. Vol 5.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran: Edisi 3*. Yogyakarta : Andi Offset
- Werdiningsih, Ratri. 2012. “Pengaruh Word of Mouth Terhadap Proses Keputusan Pembelian Produk House of Adity”. *Jurnal Institut Manajemen Telkom*.
- WOMMA. 2007. *An introduction to WOM Marketing*. WOM 101, 1:1-6.
- Yeni, Fitri. 2013. “Pengaruh Keunggulan Bersaing Diferensiasi Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada KFC Di Kota Padang”. *Jurnal Manajemen*. Vol 2 (01).
- Yulianti, Ni Made et al. (2014). “Pengaruh Citra Toko terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Beli Ulang pada Circle K di Kota Denpasar”. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol.8 No.1*.
- Zhou, Yaqian. 2011. “The Impact of Customer-Based Brand Equity on Revisit Intentions: An Empirical Study of Business and Leisure Travelers at Five Shanghai Budget Hotels”. *Director of Tourism Management*. Vol 4 (1).