

## DAFTAR PUSTAKA

- Anita, Ni Luh Nyoman dan Gede Bayu. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap WOM Melalui Kepuasan pada PT. Sarana Dewata Courier*. Jurnal Manajemen Unud. Vol.4: hal. 12-14
- Chandra, Gregorius. 2002. *Strategi dan Program Pemasaran Edisi Pertama Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Dewi, Chandra dan Nuryati. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Minat Beli Konsumen di Rumah Makan Boga-Bogi Surakarta*. Jurnal Manajemen Bisnis. Vol.49: hal. 22-23
- Dirna, Rizki Eka. 2016. *Pengaruh Diferensiasi Produk, Store Atmosphere dan Lokasi terhadap Minat Beli Konsumen pada Donat Madu Pangkalpinang*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Bangka Belitung
- Fahrin, Fahrin, Leonardo Budi dan Andi Tri. 2013. *Pengaruh Citra Merk, Lokasi, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membeli BBM di SPBU Gasindo Mekar Putra Semarang*. Universitas Pandanaran Semarang
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2006. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Huda, Muhammad Firdaus. 2016. *Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Terciptanya Word of Mouth pada Pelanggan Unico Mart*. Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis. Vol.1: hal. 8-9
- Indriani, Anak Agung dan I Nyoman Nurcaya. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Word of Mouth yang Dimediasi oleh Kepercayaan Pelanggan pada PT. Auto Bagus Rent A Car Denpasar*. Jurnal Manajemen Unud. Vol. 5: hal. 18-19
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi kesebelas Jilid 1*. Jakarta: Indeks

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran: Buku 1 Edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. and Keller, K.L. 2009. *Marketing Management: 13th Edition*. New Jersey: Upper Saddle River
- Kotler, Philip, Keller dan Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 & 2 edisi 1*. Diterjemahkan: Bob sabran. Jakarta: Erlangga
- Kumala, Oktaviantia Benazir. 2012. *Pengaruh Word of Mouth terhadap Minat Beli Konsumen pada Tune Hotels Kuta-Bali*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Indonesia.
- Nirwana. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*. Malang: Dioma
- Rahmatya, W. 2010. *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Sehingga Tercipta Word Of Mouth Yang Positif Pada Pelanggan Speedy Di Semarang*. Jurnal Universitas Diponegoro. Semarang
- Ratih, Hurriyati. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Rosen, Emanuel. 2000. *Kiat Pemasaran dari Mulut ke Mulut (The Anatomy of Buzz)*. Jakarta: PT. Elekmedia Komputindo.
- Schiffman, L.G dan Kanuk, L. 2004. *Pelaku Konsumen Edisi Tujuh*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen dan Implikasi Untuk Strategi Dan penelitian*. Jakarta: Erlangga
- Sidharta, Tommy. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Kembali Konsumen*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen. Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Susanto, Perengki dan Nella Rahmi. 2013. *Pengaruh Diferensiasi Produk dan Harga Terhadap Minat Beli pada Sepeda Fixie di Kota Padang*. Jurnal Manajemen Bisnis. Vol.2: hal.2

- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. RemajaRosdakarya
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama Cetakan Pertama*. Malang: Bayumedia Publishing
- Umar, Husein. 1999. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Utomo, Dwi Anggoro. 2014. *Pengaruh Word of Mouth Communication terhadap Minat Beli Konsumen Kartu Seluler Prabayar IM3*. Universitas Muhammadiyah Purworejo
- Widi widodo. 2010. *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta Yogyakarta
- Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Niat Pembelian Ulang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. No. 3 Jilid 10 2005: h.153-165
- WOMMA. 2007. *An Introduction to WOM Marketing*. WOM 101, 1:1-6
- www.Alfamartku.com. 2009. Efisiensi Dan Pelayanan. Senin, 13 Juli 2009
- Zeithaml, V. 1988. *Consumer Perception of Price, Quality, and Value: a Means-end Model and Synthesis of Evidence*. *Journal of Marketing*. Vol. 52: hal. 2-11
- Zithaml, V. 1990. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. *Delivering Quality Services*. New York: Free Press