

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Algifari. 2000. *Analisis Regresi. Teori, Kasus, dan Solusi*. Yogyakarta: BPFE.
- Alma, Buchari. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Engel, Blackwell, Miniard. 1995. *Perilaku Konsumen edisi keenam jilid 2*. Jakarta: PT. Binarupa Aksara.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Payne, Adrian. 2000. *The Essence of Services Marketing. Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

- Salim, H. A. 2002. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutisna. 2002. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Swastha, B., & Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, B., & Handoko, T. H. 2000. *Manajemen Pemasaran. Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Jurnal dan Penelitian Sebelumnya

Al-Tit, A. A. 2015. The Effect of Service and Food Quality on Customer Satisfaction and Hence Customer Retention. *Asian Social Science*, Vol. 11(No. 23).

Anita & Rahanatha. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap WOM melalui Kepuasan pada PT. Sarana Dewata Courier. *E-Journal Manajemen Unud*, Vol.4(No.8).

Bolang, A. V., & Oktafani, F. 2016. Pengaruh Word of Mouth terhadap Proses Keputusan Pembelian pada Cafe Roti Gempol dan Kopi Anjis Cabang Suryasumantri Bandung. *E-Journal Telkom University*.

Lembang, Rosvita Dua. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaca terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro.

Lestari, 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(No.1).

Pratama, Brian Nur. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya terhadap Word of Mouth (Studi Kasus Warung Spesial Sambal Cabang Bintaro 1).

Saktiani, Garnis Anggi. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Word of Mouth. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 4(No. 2).

Sebayang, Aldhisa Amanda. 2016. Pengaruh Risiko, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan *Electronic Word of Mouth* terhadap Penggunaan Layanan *Mobile Banking*. *Digital Library Unila*.

Wijaya, Said, dan Landra. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Harga (Biaya Pendidikan) terhadap *Word of Mouth* melalui Kepuasan Mahasiswa sebagai Variabel Intervening (Studi pada LPK Sekolah Perhotelan Bali). *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, Vol.6(no.2).