

## DAFTAR PUSTAKA

- Fajrin, Laylia. 2016. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. United Motor Centre (UMC). Surabaya: *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol.5. No.3.
- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek & Psikologi Konsumen*. Edisi 1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghozali, Imam, 2011 *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi kelima. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Statistik*. Jilid 1. Yogyakarta : Andi.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing dari Mulut ke Mulut*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Irwanto, Agus., Fathur Rohman, dan Noermijati. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Strategi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Pengaruhnya pada Terbentuknya Word-of-mouth di Perumahan Madani Group Jabodetabek. Malang: *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol.11. No. 1.
- Jan, Muhammad Tahir., Kalthom Abdullah, dan Ali Shafiq. 2013. The Impact of Customer Satisfaction on Word-of-Mouth: Conventional Banks of Malaysia Investigated. Malaysia: *International Journal of Information Technology & Computer Science*. Vol.10. No.3.
- Kotler dan Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilidi 1. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawati, Dewi., Suharyono, dan Andriani Kusumawati. 2014. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

- (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). Malang: *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.4. No.2.
- Nasution, M. Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edisi 3. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Neupane, Ramesh. 2015. The Effect of Brand Image on Customer Satisfaction and Loyalty Intention in Retail Super Market Chain UK. London: *Internation Journal of Social Sciences and Management*. Vol.2. No.1.
- Nuridin. 2018. Effect of Service Quality and Quality of Products to Customer loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variable in PT. Nano Coating Indonesia. Jakarta: *International Journal of Business and Applied Social Science*. Vol.4. No.1.
- Permadi, Prima Conny., Srikandi Kumadji, dan Andriani Kusumawati. 2014. Pengaruh Citra Merek Terhadap Word of Mouth dan Keputusan Pembelian (Survei pada Konsumen Dapoer Mie Galau Jalan Selorejo 83 Malang). Malang: *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.10. No.1.
- Pranastiti, Paula Dinar Widya. 2012. Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Dengan Word of Mouth Communication Pada Mahasiswa Pengguna Blackberry di Universitas Surabaya. Surabaya: *Jurnal Ilmiah*. Vol.1. No.1.
- Puspasari, Anita. 2014. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Word of Mouth Melalui Kepuasan Pelanggan. Surabaya : *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol.2. No.4.
- Rangkuti, Freddy. 2004. *The Power Of Brands*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan dan Kuncoro. 2017. *Cara menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, Etta Mamang. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.

Simamora, Bilson. 2002. *Aura Merek (7 Langkah Membangun Merek yang Kuat)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen*. Edisi 2. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sunyoto, Danang. 2013. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.

Sutisna. 2002. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Widodo, Renday Candra Aji dan Muchsin Saggaff Shihab. 2016. Membangun Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga untuk Mendukung Word of Mouth Melalui Kepuasan. Palembang: *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*. Vol.14. No.1.

Wirawan, Dodik Gede dan I Made Artha Wibawa. 2012. Pengaruh Brand Image dan Customer Satisfaction Terhadap Word of Mouth di Krisna Oleh-oleh Khas Bali. Bali: *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. Vol.1. No.1.

#### **Internet :**

<http://www.topbrand-award.com> (Diakses pada tanggal 6 Februari 2018 pukul 22.34 WIB).

<http://www.icsa-indo.com> (Diakses pada tanggal 22 Februari pukul 05.49 WIB).

<https://www.honda-indonesia.com/model/jazz> (Diakses pada tanggal 7 Februari 2018 pukul 04.09 WIB).

<http://otodriver.com/article/view/inilah-hatchback-terlaris-sepanjang-2017-di-indonesia/hk8fXfXtODyHThAB1IKXLeMuZ7p6xzoYMTHA-XXZj-o> (Diakses pada tanggal 21 Februari pukul 13.55 WIB).

<http://www.nielsen.com/id/en/press-room/2015/REKOMENDASI-WORD-OF-MOUTH-MASIH-MENJADI-IKLAN-PALING-DIPERCAYA-OLEH-KONSUMEN-ASIA-TENGGARA.html> (Diakses pada tanggal 21 Februari pukul 15.07 WIB).

<https://www.honda-indonesia.com/news-archive/MTc2/pt-honda-prospect-motor-resmikan-pabrik-yang-kedua-di-indonesia> (Diakses pada tanggal 1 Agustus pukul 18.00 WIB).

<https://id.wikipedia.org/wiki/Honda> (Diakses pada tanggal 1 Agustus pukul 18.00 WIB).

[https://id.wikipedia.org/wiki/Honda\\_Prospect\\_Motor](https://id.wikipedia.org/wiki/Honda_Prospect_Motor) (Diakses pada tanggal 1 Agustus pukul 18.00 WIB).

<https://www.oto.com/berita-mobil/honda-jazz-suksesnya-sebuah-evolusi-21165505> (Diakses pada tanggal 1 Agustus pukul 19.37 WIB).

[https://id.wikipedia.org/wiki/Honda\\_Jazz](https://id.wikipedia.org/wiki/Honda_Jazz) (Diakses pada tanggal 1 Agustus pukul 19.37 WIB).