

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Nyoman Nur. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Word Of Mouth Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Pelanggan Pada Pt. Auto Bagus Rent a Car Denpasar Tahun 2015*. Bali: E-Jurnal Manajemen Unud Vol: 4, No: 05.
- Agustina, 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas, Pelanggan Joglosemar Bus (Studi Pada Wilayah Semarang Towa Office)* Semarang : Mr.Perpustakaan fakultas Ekonomi Vol :12, No.06
- Alma Berry. 2003. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa* Edisi : 2 Bandung: ALFABETA
- Arbaniah,Siti. 2010. *Studi Customer Loyalty Word Of Mouth Positif Pada Bisnis Ritel Pasar Modern*. Semarang
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Bunga Windy Antika.2016. *Pengaruh Kemudahan dan Emotional Factor Terhadap Word of Mouth Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Olx Di Surabaya)* Surabaya : Vol.04 No.3
- Berry, Enis dan KK Cox. 1998. *Marketing Classics: A Selection Of Influential Articles, 6<sup>th</sup> ed. Allyn And Bacon Inc. Massachusetts*.
- Bovee, C.L. Houston, M.J And Thill J.V. 1995. *Marketing. 2<sup>nd</sup> Total Quality Management*, Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Chintia Wijaya. 2017. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy* Surabaya: Vol: 5. No:01.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi.*Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang:Gaya Media
- 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 Pessindo.
- Irawan, Handi. 2002.*10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler,Philip.1994. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 6. Jakarta : Intermedia.
- Kotler. 2000. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.

- Kotler dan Keller. 2004. *Manajemen Pemasaran 2*. Edisi Millenium. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2005. *Pemasaran*, Edisi pertama, Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Keller Klane. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Dasar-Dasar Pemasaran* Edisi 9. Prentice Hall Inc.
- Kotler dan Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 8. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Cetakan IV Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip dan Armstrong 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi: 8, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lestari. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengunjung Timezone Plaza Surabaya)*. Surabaya: Buletin Ekonomi Vol. 11, No. 1.
- Lumintang, Merlyn. 2018. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-jek Online Pada Mahasiswa FEB UNSTRAT Manado Tahun 2018*. Manado: Jurnal EMBA Vol: 6, No: 3.
- Nilasari, Istiatin. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo*. Surakarta: Jurnal Paradigma Vol. 13. No. 01.
- Niluh Nyoman, Anita, GedeBayu. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Word Of Mouth Melalui Kepuasan Pada PT. Sarana Dewata Courier Tahun 2015*. Bali : E-Jurnal Manajemen Unud, Vol : 04, No: 8.
- Prevista Fakhrun Nisa Harti. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Word of Mouth Melalui Kepuasan Konsumen*. Surabaya Vol :12, No :03

- Riduwan dan Kuncoro. 2017. *Cara menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Bandung: Alfabeta.
- Stanton, William. 1998. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV ALFABETA.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administasi*. Bandung: CV ALFABETA.
- Sugiyono. 2007. *Statistik Penelitian*. Bandung: CV ALFABETA
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. R&D ALFABETA
- Sumardy, Marlin Silviana, Melina Melone. 2011. *The Power Of Word Of Mouth Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sernovitz, Andy. 2006. *Word Of Mouth Marketing : How Smart Companies Get People Talking*. Chicago: Kaplan Publishing
- Stanton, W.J Etzel, dan M.J Walker. 1991. *9<sup>th</sup> ed. Fundamentals Of Marketing. United States America* : Mcgraw-Hill Book Co.
- Sari. 2014. *Pengaruh Service Quality Dan Emotional Factor Terhadap kepuasan Pengunjung Pada The Laguna A, Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua Tahun 2014*. Bali: Vol: 4 No: 1.
- Tinekke, Iyan. 2017. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Konsumen Sony Pada Pt. Maju Jaya Cicaheum Bandung Tahun 2017*. Garut: Jurnal Wacana Ekonomi Vol: 16, No: 02.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.

**Internet**

<https://id.wikipedia.org/wiki/Netflix>

(diakses pada tanggal 01/12/pkl : 18:23 / 2020)

<https://inet.detik.com/cyberlife/d-4907674/>

(diakses pada tanggal 01/12/pkl : 18:15 / 2020)

<https://nero.com/link.php>.

(diakses pada tanggal 01/12/pk :18.20 /2020)

<https://www.netflix.com/gb/>

(diakses pada tanggal 01/12/pkl : 18:10 / 2020)