

## DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, Pamasang, S. Siburian, dan Zainurossalamia, s. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. Jurnal Ekonomi dan Manajemen. Vol. 13 (2).*
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta. Jakarta*
- Alma, B. 2009. *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa. Edisi Revisi. Penerbit Erlangga Bandung. Alfabeta.*
- Assauri, S. 2009. *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi. Edisi Pertama. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.*
- Assegaf, M. 2009. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda di Kota Semarang)” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171-186. Unisulla Semarang. Semarang.*
- Ennew, B dan Li. *Organic Word of Mouth dan Amplified Word of Mouth. Diakses Pada 15 November 2013. dari [www.asiapr.net](http://www.asiapr.net)*
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Edisi Sembilan. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang*
- Ginting, M. dan Tarwiyah. 2013. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Kaki Lima Jl.Sei Deli Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis STIE IBBI 19 (1):5-6*
- Hasan, A. 2010. *Marketing Dari Mulut ke Mulut. Media Persindo. Yogyakarta.*
- Indiantoro, N. dan Supomo, Bambang. 1999. *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Edisi Pertama. Penerbit BPFE-YOGYAKARTA. Yogyakarta.*
- Kotler, P. dan G. Amstrong . 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran 2. Edisi Keduabelas. Erlangga: Jakarta.*

- \_\_\_\_\_. dan \_\_\_\_\_. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. dan \_\_\_\_\_. 2011. *Marketing Management*. Edisi 14. Global Edition.
- \_\_\_\_\_. dan \_\_\_\_\_. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. dan \_\_\_\_\_. 2006. *Principles of Marketing*. Eleventh Edition. Pearson Internasional Edition, Upper Saadle River, United States of America: New Jersey.
- Kotler, P. Dan K. K. Lane. 2012. *Marketing Management 14<sup>th</sup> Edition New Jersey*. Pearson Education, Inc.
- Kotler. P. dan C. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. dan \_\_\_\_\_. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. dan \_\_\_\_\_. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta.
- Masri, et al. 2009. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Mowen, J. C. / M, Minor.. (2002). *Perilaku konsumen jilid 1 edisi kelima*. Jakarta : Erlangga
- Nugraha, F. A. A. Suharyono, dan Kusumawati, A. 2015. *Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 22 No. 1.
- Priyatno, D. 2012. *Belajar Cepat Olah Data Statistik Dengan SPSS*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Rangkuti, F. 2009. *Strategi Promosi Yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Rawung, R. D. Oroh, S. G, dan Sumarauw, J. S. B. 2015. *Analisis Kualitas Produk, Merek dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian*. *Jurnal Emba*. Vol. 3. No. 3.
- Santoso, S. 2011. *Mastering SPSS Versi 19*. Penerbit PT Elek Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono . 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan Research and Development*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- . 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Pertama. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sinambela, L. P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Cetakan Kelima. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Schiffman, Leon. G dan Kanuk, L. L. 2007. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ke 7. Terjemahan Oleh Drs. Zulkifli Kanip. PT. Indeks. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2010. *Strategi Pemasaran*. CV. ANDIOFFSET. Yogyakarta.
- . 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.
- . 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2008. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 2. Andi. Yogyakarta.
- Utomo. L. B. dan J. Trisnowati. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga, Terhadap Keputusan Pembelian*. *Jurnal Penelitian dan kajian pustaka*. Vol. 15 No. 2.
- WOMMA. 2007. *An Introduction To WOM Marketing*. WOM 101, 1:1-6.
- Zulkarnaim, T. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 4 No. 7.