

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiaany, Radiany, 2011. *Marketing in Practice*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Belch, 2009. *Teknik Praktis Praktik Komunikasi*. Bogor, Ghalia Indonesia
- Daryanto, 2011. *Manajemen Pemasaran : Sari Kuliah*. Bandung : satu Nusa
- Gamble & Gilmore, 2013. *Customer Satisfaction and Word Of Mouth*. Dalam jurnal Research Journal of International Studies – Issue 20:26.
- Ghozali, Imam.2013.*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Goyette, I., Ricard, L., Bergeron, J., dan Marticotte, F. (2010). e-WOM Scale: Word-of-Mouth Measurement Scale for e-Services Context, Canadian Journal of Administrative Sciences, 27(1), 5-23.
- Hardani, Ayurike. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di UD. Pangestu Trowulan*. Skripsi : Universitas Mayjen Sungkono Fakultas Ekonomi Manajemen Mojokerto
- Harjadi dan Fatmawati, 2010. *Pengaruh Word of Mouth Sebagai Media Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Pada Warung Sushi Boondi Bandung)*. Skripsi Universitas Telkom.
- Jogiyanto, 2014. *Analisis Dan Desain System Informasi Pendekatan Struktur Teori Dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta : ANDI offset
- Kotler, Armstrong. 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran*. PT Macanan Jaya Cemerlang
- Kotler, Philip dan Keller.2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*.Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christopher, et al.2010.*Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia Jilid 1*.Jakarta : Erlangga
- Lovelock, Christoper, dkk. 2012. *Pemasaran Jasa Perspektif Edisi 7*. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Salemba Empat
- Miller, Fabian, dan Lin: 2009. *The Impact of Word of Mouth (WOM) On the Purchasing Decision of the Jordanian Consumer*. Marketing Strategy Journal: Research gate, Issue 20.

- Rismiati 2013. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Solis, 2010. *Engage The Complete Guide For Brand And Business To Build, Cultivate, And Measure Success In The New Web*. Terj. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Swastha, Basu. 2010. *Manajemen Penjualan : Pelaksanaan Penjualan*. Yogyakarta : BPFE
- Taprial & Kanwar. 2012. *Understanding Social Media*. Terj. Bandung : Alfabeta
- Thoyibie, L. 2010. *Psikologi Sosial Media*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy.2013. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*.Yogyakarta: Andi
- Umar, Hosein. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Thesis Bisnis*. Jakarta : Rajawali Pustaka
- Wenats, Eka, dkk. 2012. *Success Story Integrated Marketing Communication*. Jakarta : Gramedia Pustaka
- Yazid, 2008. *Pemasaran Jasa. Konsep dan Implementasi*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Ekonisia