

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002
- Goodman, John. A. *Strategic Constomer Service*. United States of America : AMACOM, 2009
- Goyette, Isabele et al. *e-WOM Scale: Word-of-Mouth Measurement Scale for e-Services Context*. Canadian : John Wiley & Sons, Ltd., 2010
- Hasan, Ali. *Marketing*. Jakarta: Buku Kita, 2006
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2010
- Jan, Muhammad Tahir, Kalthom Abdullah, and Ali Shafiq. *The Impact of Customer Satisfaction on Word of Mouth : Conventional Banks of Malaysia Investigated*. International Islamic University Malaysia : Faculty of Economics and Management Sciences, 2013
- Kirby, Justin and Paul Marsden. *Connected Marketing, The Viral, Buzz and Word of Mouth Revolution*. UK: MPG Books Ltd, 2006
- Kotler dan Amstrong. *Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga, 2001
- Kurniati, Dyah *Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Minat Mereferensikan Kampusnya*. Madiun : Fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandala, 2010
- Mowen, John. C and Michael Minor. *Perilaku Konsumen, Jilid 2 Edisi Kelima*. Jakarta : Erlangga, 2002
- Oetting, Martin. *Ripple Effect, How Empowered Involvement Drived Word Of Mouth* . Berlin : Gabler, 2009
- Prasetiji, Ristiyanti dan Jhon J.O.I Ihalauw. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi, 2005

- Purba, Humiras Hardi. *Inovasi Nilai Pelanggan dalam Perencanaan & Pengembangan Produk*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009
- Rangkuti, Freddy. *Mengukur Efektivitas Program Promosi dan Analisis Kasus Menggunakan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009
- Rossellini, Nandhira. *Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Word of Mouth pada Pelanggan Klinik Kecantikan London Beauty Centre*. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, 2013
- Santoso, Teguh. *Marketing Strategic, Meningkatkan pangsa pasar dan daya saing*. Jakarta: Oryza, 2011
- Sarwono, Jonathan. *Marketing Intelligence*, edisi I. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011
- Sudjana. *Metoda Statistik*. Bandung : PT Tarsito, 2001
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2007
- _____. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. 2010
- _____. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta, 2007
- Sunyoto, Danang. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Center for Academic Publishing Service, 2012
- Supranto dan Nandan Limakrisna. *Perilaku Konsumen dan Perilaku Pemasaran*. Jakarta : Mitra Wacana Media, 2011
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra, dan Dadi Adriana. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset, 2008
- Tjiptono, Fandy. *Stategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2000
- Utami, Mira Maulani. *Analisis Faktor- faktor yang Mempengaruhi Word of Mouth Mahasiswa UNIMUS*. UNIMUS, 2010
- Wijaya, Bernard T . *Lifestyle Markering*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009
- Zeithaml, Valarie Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. *Services Marketing Integrating Customer Focus Across then Firm*. New York: Mc Graw Hill, 2009
- <http://id.scribd.com/doc/51300428/word-of-mouth> (diakses tanggal 27 Februari 2014, pukul 20.30)

<http://oto.detik.com/read/2014/01/10/103445/2463707/1208/penjualan-motor-2013-capai-77-juta-honda-tetap-dominan> (diakses tanggal 27 Februari 2014, pukul 20.32)

<http://www.kompas.co.id/kompas-cetak/0703/29/Otomotif/3415034.htm> (diakses tanggal 29 April, pukul 11.45)