

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Babin, Barry J; Yong-Kie, Kim, Eun-Fu; dan Griffin, Mitch. 2005. *Modeling Consumer Satisfaction and word of mouth: restaurant Patronage Korea*. "Journal of Service Marketing. Vol 19, pp 133-139.
- Buchari Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Kotler, Amstrong. "Principles of Marketing", Seventeenth Edition, 2018.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.
- Murwanti, Sri dan Pratiwi. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Jasa Service Motor dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderating*. Publikasi Ilmiah UMS. ISBN: 978-602-361-067-9
- Sernovitz. 2009. "Word of Mouth Marketing", Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Setiadi, J, Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Sugiyono. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D." Alfabeta, Bandung, 2017
- Suryani & Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Tjiptono, Fandy. "Brand management & Strategy". CV Andi Offset, Yogyakarta, 2015.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- WOMMA, 2011, *An Introduction to Word of Mouth Marketing*, <https://www.kajianpustaka.com/2017/11/pengertian-manfaat-dan-elemen-word-of-mouth-wow/>, (diakses pada 25 Maret 2019)

3. Pekerjaan:
 1. Pelajar/Mahasiswa
 2. Pegawai Swasta
 3. PNS
 4. Wiraswasta/Wirausaha
 5. Lainnya (Sebutkan)
4. Berapa jumlah pemasukan Anda dalam sebulan?
 1. < 1.000.000
 2. Rp 1.000.001 – 3.000.000 dalam sebulan
 3. Rp 3.000.001 – 5.000.000 dalam sebulan
 4. Rp 5.000.001 – 7.000.000 dalam sebulan
 5. Rp 7.000.001 – 9.000.000 dalam sebulan
 6. > 9.000.001
5. Siapa yang merekomendasikan Anda ke Salon Casabella
 1. Teman
 2. Keluarga
 3. Rekan Kerja

Word Of Mouth Communication (X)

- I. Membicarakan
 1. Informasi yang saya dengar tentang Salon Casabella tempatnya strategis.
 1. Sangat Tidak Setuju
 2. Tidak Setuju
 3. Kurang Setuju
 4. Setuju
 5. Sangat Setuju
 2. Informasi yang saya dengar tentang Salon Casabella harga sesuai dengan pelayanan yang memuaskan.
 1. Sangat Tidak Setuju
 2. Tidak Setuju
 3. Kurang Setuju
 4. Setuju
 5. Sangat Setuju
 3. Saya berkunjung ke Salon Casabella karena mendapatkan informasi positif dari lingkungan.
 1. Sangat Tidak Setuju
 2. Tidak Setuju
 3. Kurang Setuju
 4. Setuju
 5. Sangat Setuju

II. Rekomendasi

1. Saya mendapat rekomendasi dari orang-orang yang mengetahui informasi tentang salon kecantikan.

1. Sangat Tidak Setuju	3. Kurang Setuju	5. Sangat Setuju
2. Tidak Setuju	4. Setuju	
2. Saya mendapat rekomendasi dari teman saya untuk mencoba pelayanan di Salon Casabella

1. Sangat Tidak Setuju	3. Kurang Setuju	5. Sangat Setuju
2. Tidak Setuju	4. Setuju	
3. Saya mendapat rekomendasi pelayanan favorit di Salon Casabella

1. Sangat Tidak Setuju	3. Kurang Setuju	5. Sangat Setuju
2. Tidak Setuju	4. Setuju	
4. Saya mendapat rekomendasi tentang suasana yang menyenangkan untuk memanjakan diri di Salon Casabella

1. Sangat Tidak Setuju	3. Kurang Setuju	5. Sangat Setuju
2. Tidak Setuju	4. Setuju	

III. Memotivasi

1. Dengan adanya informasi positif yang sering saya dengar melalui pembicaraan dan direkomendasikan oleh teman saya, sehingga saya termotivasi untuk datang.

1. Sangat Tidak Setuju	3. Kurang Setuju	5. Sangat Setuju
2. Tidak Setuju	4. Setuju	
2. Saya termotivasi untuk datang ke Salon Casabella karena orang yang memberikan informasi kepada saya bukan hanya memberi informasi melainkan mengajak pergi bersama.

1. Sangat Tidak Setuju	3. Kurang Setuju	5. Sangat Setuju
2. Tidak Setuju	4. Setuju	

Keputusan Pembelian (Y)

I. Pengenalan Masalah

1. Saat saya membutuhkan tempat perawatan kecantikan yang membuat penampilan saya menjadi lebih menarik.

1. Sangat Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 5. Sangat Setuju
2. Tidak Setuju 4. Setuju

2. Saya membutuhkan tempat perawatan kecantikan yang bergengsi.

1. Sangat Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 5. Sangat Setuju
2. Tidak Setuju 4. Setuju

II. Pengenalan Informasi

1. Salon Casabella merupakan salah satu rekomendasi yang saya dengar dari teman.

1. Sangat Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 5. Sangat Setuju
2. Tidak Setuju 4. Setuju

2. Salon Casabella merupakan salah satu salon yang sering diperbincangkan oleh teman.

1. Sangat Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 5. Sangat Setuju
2. Tidak Setuju 4. Setuju

III. Evaluasi Alternatif

1. Salon Casabella memiliki alat-alat yang lebih modern dari salon lainnya.

1. Sangat Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 5. Sangat Setuju
2. Tidak Setuju 4. Setuju

2. Salon Casabella memiliki pelayanan yang lebih baik dari salon lainnya.

1. Sangat Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 5. Sangat Setuju

2. Tidak Setuju 4. Setuju

3. Salon Casabella memiliki menu pelayanan yang lebih lengkap dari lainnya.

1. Sangat Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 5. Sangat Setuju

2. Tidak Setuju 4. Setuju

4. Salon Casabella lebih cepat dalam merespon keluhan konsumen dari salon lainnya.

1. Sangat Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 5. Sangat Setuju

2. Tidak Setuju 4. Setuju

IV. Keputusan Pembelian

1. Saya yakin dengan keputusan memilih Salon Casabella.

1. Sangat Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 5. Sangat Setuju

2. Tidak Setuju 4. Setuju

2. Saya yakin Salon Casabella adalah pilihan yang tepat.

1. Sangat Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 5. Sangat Setuju

2. Tidak Setuju 4. Setuju

V. Perilaku Pasca Pembelian

1. Saya puas dengan pelayanan Salon Casabella.

1. Sangat Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 5. Sangat Setuju

2. Tidak Setuju 4. Setuju

1. 2. Saya puas dengan kinerja pelayanan Salon Casabella.

1. Sangat Tidak Setuju 3. Kurang Setuju 5. Sangat Setuju

2. Tidak Setuju 4. Setuju

-Terima Kasih-

LAMPIRAN 2: OPERATIONAL VARIABEL PENELITIAN

Variabel	Dimensi	Indikator
(Variabel X) Word of Mouth	1. Membicarakan	1. Hal-hal positif mengenai kualitas pelayanan 2. Kepuasan maksimal dan topik menarik untuk dibicarakan
	2. Merekomendasikan	1. Produk yang memuaskan dan memiliki keunggulan 2. Adanya bukti keunggulan produk
	3. Mendorong	1. Dorongan terhadap relasi untuk melakukan transaksi produk atau jasa 2. Adanya keinginan mendapatkan timbal

		<p>balik untuk menggunakan produk yang dibicarakan minggu ke belakang</p>
<p>(Variabel Y) Keputusan Pembelian</p>	<p>1. Pengenalan masalah</p>	<p>1. Kebutuhan akan manfaat fungsional 2. Kebutuhan akan manfaat emosional</p>
	<p>2. Pencarian informasi</p>	<p>1. Adanya informasi dari orang terdekat 2. Adanya informasi dari berbagai media</p>
	<p>3. Evaluasi alternatif</p>	<p>1. Adanya evaluasi atribut 2. Adanya evaluasi merek</p>
	<p>4. Keputusan pembelian</p>	<p>1. Adanya keyakinan untuk membeli produk 2. Adanya pilihan terbaik</p>

	5. Perilaku pasca pembelian	1. Merasa puas dengan produk yang dibeli 2. Melakukan pembelian ulang 3. Merekomendasikan ke orang lain
--	-----------------------------	---

LAMPIRAN 3: DATA MENTAH RESPONDEN

