

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah., W dan Jogiyanto. 2009. *Partial Least Square (PLS) Alternatif SEM Dalam Penelitian Bisnis*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Afiyanti, Yati & Rachmawati, Imami Nur. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Ali Hasan. 2010. *Marketing*. Yogyakarta : Media Presindo.
- Allsop, D. T., Bassett, B. dan Hoskins, J. A. (2007). *Word of Mouth Research: Principles and Applications. Journal of Advertising. Retrieved from Springer Journal Database*.
- Andy, Sernovitz. 2009. *Word of Mouth Marketing:How Smart Companies Get People Talking (Revised Edition)*. New York : Kaplan Publishing.
- Anwar Sanusi, 2011, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua*, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing (3rd ed.)*, Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Brown, et al., 2005. *Spreading The Words : Investigating Antecedents of Customer's Positive Word of Mouth Intention And Behavior in Retailing Context, Academy of Marketing Science Journals*.
- Chistina Whidya Utami,2010.*Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*,Jakarta: Salemba Empat
- Danang Sunyoto. 2015. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama)*. Yogyakarta : CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Fandi Tjiptono. (2005). *Strategi Pemasaran*. Andi offset. Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair Jr, Joseph F., Black, William C., Babin, Barry J., & Anderson, Rolph E.

(2014). *Multivariate Data Analysis. 7th Edition. Pearson Education Limited. United States of America.*

Hansemark, Albinsson, (2004) "*Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees*", *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 14 Iss: 1, pp.40 – 57

Harrison–Walker, L. Jean. (2001). *The Measurement of Word-of-Mouth Communication and an Investigation of Service Quality and Customer Commitment as Potential Antecedents. Journal of Service Research*, 4(1) Agustus.

Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliati. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung*, DeRama Jurnal Manajemen, Vol. 11, No. 2 2016.

Khan, I. 2012. *Impact of Customers Satisfaction and Customers Retention on Customer Royalty*, *International Journal of Scientific & Technology Research*, Vol. 1, issue 2, pp. 106-110

Kotler, Amstrong. 2000. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta : Erlangga

Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga

Lovelock, Chirstoper dan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing*. New Jersey USA : Pearson.

Lupioyadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mirah Ayu Putri Trarintya, 2011, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar)*", Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar.

Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi* Edisi ke 7 (Jilid II). Jakarta Prehallindo.

Setyawati Indah. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Words Of Mouth (Studi pada Pasien Rawat Jalan RS. Bhakti Wira Tamtama Semarang)*. Tesis, Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponogoro, Semarang.

- Setyo Ferry Wibowo, Iin Pusfita Sarih, Agung Kresnamurti R. P., *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Indomaret Palmerah)*, JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia: Vol 5 No 2 (2014): Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarsono. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: PT. Mandala Krida.
- Thongsamak, Sasima. 2001. *Service Quality: Its Measurement and Relationship with Customer Satisfaction*. ISE 5016, (Online).
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.