

## Daftar Pustaka

### Buku

- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andy. Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19*. Edisi 5, Semarang: Badan Penerbit Universitas Dponegoro
- Kotler, Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler. 1989. *MANAJEMEN PEMASARAN-analisis, perencanaan dan pengendalian*. Ahli Bahasa : Jaka Wasana. Jakarta:Erlangga.
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler. 2003. *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*, Jakarta : Salemba Empat.
- Sangaji, Etta Mamang. 2013. *Perilaku Konsumen-Pendekatan Praktisi disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: ANDI .
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R &D*. Bandung: Alfabeta
- Stanton, William J. 2000. *Prinsip Pemasaran Jilid I (Edisi ketujuh)*, Jakarta : Erlangga.
- Swastha, Basu, dan Ibnu. 2002. *Pengantar Bisnis Modern, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Liberty.

### Jurnal

- Andrew Tjenghar Widjaja, 2016. Pengaruh *word of mouth* dan *electronic word of mouth* terhadap *purchase intention* (Studi kasus mengenai perilaku konsumen terhadap jasa ojek online). *Jurnal bisnis dan manajemen*, Vol. 53 No. 12.
- A.Yunita. dan Jony Oktavian H. Pengaruh *Word of Mouth*, Iklan dan Atribut Produk terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Teknologi*, Vol 11, No 1
- Bagja Sumantri. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah. *Jurnal Economia*, Vol 10, No 2.
- Bayu Hadyanto Mulyoni, *et al.* 2007. Analisis pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen ( Studi kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, Voll. 4 No. 2.
- Denny Daud. 2013. Promosi dan kualitas layanan pengaruhnya terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa pembiayaan pada PT. Bess Finance Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 1 No 4.
- Eka Dyah S. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan *Word of Mouth* melalui minat terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan E-Banking pada Bank BRI. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 22 No.1.
- Nur Hidayati dan Sri Rahayu T.A. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Hege, Kualitas Produk dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi pada Toko

- Seni Kerajinan Mas & Perak Sulaiman Intan Permata Di Semarang).  
*Diponegoro Journal Of Management*, Vol 4, No 1.
- Riswandhi Ismail, 2014. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah sebagai Prediktor dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Vol 10, No.2.
- Rizqa, Ari Setiawan. 2012. Pengaruh Lokasi dan kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sember Mulia Tuntang. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol 3, No 2.
- Srikandi Kumadji, Yusri Ab, dan Andhanu Catur M. 2014.  
“Pengaruh Word of Mouth terhadap Minat Beli Serta Dampaknya pada Keputusan Pembelian”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 12, No 1.
- Suryani, 2013. Analisis Faktor Bauran Pemasaran yang Mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga tercipta *word of mouth positif* di PT. Bank Muamalat Indonesia, TBK Cabang Medan. *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, Vol. 7 No. 1.
- Putri Citra Aprilliani, (et al). 2016. Pengaruh kualitas pelayanan dan word of mouth communication terhadap keputusan pembelian pada RM Garang Asem Sari Rasa (Studi pada konsumen Rm Garang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 5 No. 1.
- Vanny Alvionita. 2017. Pengaruh *Word of Mouth*, Citra Merek dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Chatime. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol 6, No 3.