

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, Wasim & Zhang, Qingyu. (2020). Green purchase intention: Effects of electronic service quality and customer green psychology. *Journal of Cleaner Production*. 267. 122053. 10.1016/j.jclepro.2020.122053.
- Andries, K. E., Lengkong, V. P., & Loindong, S. S. (2016). Pengaruh Public Relation Dan Strategi Periklanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Samsung S5 di Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(2), 207-217.
- Anwar, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Keputusan Dan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pt. Federal International Finance Cabang Jember Anwar Sholeh Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember E-Mai, 2(2), 1–20.
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press
- Basu Swastha dan T. Hani Handoko, 2000, *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*, Yogyakarta: BPFE UGM
- Ching-Hung Lee, Xuejiao Zhao, Yu-Chi Lee, Service quality driven approach for innovative retail service system design and evaluation: A case study, *Computers & Industrial Engineering*, Volume 135, 2019, Pages 275-285, ISSN 0360-8352, <https://doi.org/10.1016/j.cie.2019.06.001>.
- Djatmiko, Tjahjono & Pradana, Rezza. (2016). Brand Image and Product Price; Its Impact for Samsung Smartphone Purchasing Decision. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 219. 221-227. 10.1016/j.sbspro.2016.05.009.
- Engel, Blackwell, Miniard. (2012). *Perilaku Konsumen*. Tangerang: Binarupa Aksara
- Ferdinand, Augusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ferinda Dewi, Erna. 2009. *Merek dan Psikologi Konsumen, Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Firdausy, Carunia & Idawati, Rani. (2017). Effects of Service Quality, Price and Promotion on Customers' Purchase Decision of Traveloka Online Airline Tickets in Jakarta, Indonesia. *INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCE AND BUSINESS ADMINISTRATION*. 3. 42-49. 10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.32.1004.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Harfika, J., dan Abdullah, N. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV (1), 44–56.
- Hasan, Ali, 2010. *Marketing dari Mulut ke Mulut*, Yogyakarta
- Hassan Basri, Nur A'Mirah & Ahmad, Roslina & Anuar, Faiz & Ismail, Khairul. (2016). Effect of Word Of Mouth Communication on Consumer Purchase Decision: Malay Upscale Restaurant. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 222. 324-331. 10.1016/j.sbspro.2016.05.175.
- Hermawan Kartajaya. 2004. *Positioning, Diferensiasi, dan Brand*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kasali, Renald. (2010). *Change*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Keller, K.L. (2013). *Strategic brand management: building, measuring, and managing brand equity* (4th ed.). England: Pearson Education, Inc.
- Khairusy, M. A., & Febriani, R. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Kfc Store Merdeka Bandung). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Feb Unbaja*, 1–12.
- Kotler dan Gary Amstrong. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Drs. Benyamin Molan. Jilid I. Index kelompok Gramedia, Jakarta
- Kotler, P dan Keller, K.L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.

- Lee, J. H., Kim, H. D., Ko, Y. J., & Sagas, M. (2011). The Influence of Service Quality on Satisfaction and Intention: A Gender Segmentation Strategy. *Sport Management Review*, 14 (1), 54-63. DOI: 10.1016/j.smr.2010.02.002
- Lin, Long-Yi & Shih, Hsing-Yu. (2022). The Impacts of Lifestyle and Money Attitude on Purchase Decisions: The Moderating Effect of Marketing Stimulation.
- Low, G.S dan Lamb, ChW, 2000. "*The Measurement and Dimensionality of Brand Association*", *Journal of Product and Brand Management*, Vol. 9, No. 6.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Mai, Dam & Cuong, Dam. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance Economics and Business*. 8. 585-593. 10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585.
- Mowen, John; Minor Michael; Dwi Kartini Yahya. (2002). *Perilaku konsumen / John C, Mowen, Michael Minor; alih bahasa, Dwi Kartini Yahya*. Jakarta: Erlangga.
- Murdick et al, 2001. *Service Operation management*, A Division of Simon & Schiser, Inc, Massachuset.
- Nurhayati, Siti (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 4(2)
- Pertiwi, Komang Y., and Tjok G. R. Sukawati (2017). "Brand Image Memediasi Wom Terhadap Niat Menggunakan Wedding Service di Cahya Dewi Beauty Salon Denpasar." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, vol. 6, no. 5.
- Priansa, Doni Juni. 2017. "Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer". Bandung: Alfabeta
- Rachman, R., & Abadi, T. (2017). Komunikasi Word Of Mouth dan Keputusan Pembelian Batik Bangkalan. *Jurnal ASPIKOM*, 3(2), 285-295. Retrieved from <https://jurnalaspikom.org/index.php/aspikom/article/view/136>

- Rangkuti, RR. & Sulistyawati, E . 2014. Pengaruh Social Influence dan Lifestyle Terhadap Niat membeli pada Carrefour. E-jurnal Manajemen Universitas Udayana, Vol 3, No 2.
- Robot, Juwita Mariska. 2015. “Analisis Pengaruh Advertising, Personal Selling, Sales Promotion, Publicity dan Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian”. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, Vol.3 (3): 254-267
- Sarwita, HA. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung (Studi Kasus Pada Perumda BPR Majalengka)
- Schiffman, Leon G., dan Kanuk, Leslie Lazar. 2009. Perilaku Konsumen. Alih bahasa Zulkifli Kasip. Jakarta: PT. Indeks Group Gramedia
- Sernovitz, Andy. 2006. Word of Mouth Marketing: How Smart Companies Get People Talking. Chicago: Kaplan Publishing
- Setiadi Nugroho. 2010. Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen. Jakarta: Kencana Prenada Media
- Somad, Rismi dan Priansa, Donni Juni, 2014. Komunikasi Pemasaran Terpadu, Kencana Predana Media Group. Jakarata
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Susanto, M. D. A., Waluyo, H. D., & Listyorini, S. (2012). Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung pada Kjks Bmt Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 1(2), 177-186
- 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 - J SERV RES. 4. 60-75. 10.1177/109467050141006.
- Wibawa, P. T., Farida, N., & Listyorini, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pt. Matahari Silverindo Jaya Semarang. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 3(4), 185-190.

- Wicaksono, Muhammad. 2007. Analisis Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widiatmoko, B., Sitompul, D., & Sinulingga, S. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Membuka Rekening Tahapan Xpresi Pada BCA Medan.
- Wijayanti, A. 2008. Strategi meningkatkan loyalitas Melalui kepuasan pelanggan (studi kasus: produk kartu seluler prabayar Mentari indosat wilayah semarang), program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Yulianti, Yanti & Deliana, Yosini. (2018). Gaya Hidup Kaitannya dengan Keputusan Konsumen dalam Membeli Minuman Kopi. Jurnal AGRISEP. 17. 39-50. 10.31186/jagrisep.17.1.39-50.
- Zulaicha, Santri & Irawati, Rusda. (2016). Pengaruh Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Morning Bakery Batam. Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis. 4. 123. 10.35314/inovbiz.v4i2.76.