

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, Personality and Behavior*. New York. USA: Open University Press
- Azizah Wijayanti, Nurul. 2016. "Pengaruh Loyalitas Pelanggan, Kepercayaan dan Suasana Toko terhadap *Word of Mouth* pada minuman teh studi kasus pada minuman teh chacha milktea". *Skripsi Dipublikasikan*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Babin, Barry J. dkk. 2005. *Modelling Consumer Satisfaction and Word of Mouth : Restaurant Patronage in Korea* "The Journal of Service Marketing", Pg. 133-139
- Blackwell, Roger D. Dkk. 2012. *Consumer Behavior*. USA: The Dryden Press.
- Christina Widhya Utami. 2010. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat
- Davis, F.D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, 13(3): 319-339.
- Dwi Satmoko, Taufiq. 2015. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap word of mouth, melalui kepercayaan dan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada star clean car wash Semarang". *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Volume 1 Nomer 1.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdiani, 2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Skripsi Dipublikasikan*. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Garvin, David. 1988. *Managing Quality*. New York USA: The Free Press, A Division of Macmillan Inc.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, dkk. 2006. *Multivariate Data Analysis. Sixth Edition*. New Jersey: Pearson Education

- Harianto, David. 2013. "Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, Dan Atmosphere Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Volume 1 Nomer 1.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2002. "Pinsip-prinsip Pemasaran". Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. Edisi 13 Jilid 2
- Lamb. 2001. *Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Levy, Michael and Barton Weitz. (2001). *Retailing Management*. New York: McGraw-Hill.
- Longart, Pedro.2008. What Drives Word of Mouth in Restaurants?."International Journal of Contemporary Hospitality Manager".Vol 22. Pg. 121-128.
- Lovelock, Chistopher H & Lauren K. Waright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Jakarata: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat.2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- _____. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- _____. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa..* Jakarta: Salemba Empat.
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada
- Mowen, John C dan Michael Minor.2001. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Mulyono, dkk. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang". *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*. Volume 4, Nomer 2.
- Peter J. Paul dan Olson Jerry C. 2010. *Consumer Behavior and Marketing Strategy 9th ed*. New York, USA: Mc Graw Hill

- Preacher, Kristopher. "Sobel Test". <http://Quantpsy.org/sobel/sobel.htm>.
- Schiffman dan Kanuk. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. INDEK.
- Sopiah dan Syihabudhin. 2008. *Manajemen Bisnis ritel*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian, Cetakan Ketujuh*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2008. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 1994. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tulipa, Diah. 2014. " *The Influence of Store Atmosphere on Emotional Responses and Repurchases Intention*" *Jurnal Business Management And Strategy*. Volume 5 Nomer 2.
- Widya Utami, Christina. 2010. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yosevina, Christina. 2008. *Word of Mouth : Bukan Sekedar Ngerumpi*. "Forum Manajemen Prasetya Mulya". Vol II. No. 4. Jakarta : PM Bussiness School.