

DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih, Tya Dewi dan Mustafa Kamal. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Kualitas Layanan Peripheral terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Telkom Speedy. *Diponegoro Journal of Management Volume 1, Nomor 1* Tahun 2012.
- Baskoro. 2007. *Secret Sharing Scheme Based on Magic Labelling*. Jakarta.
- Buster Dover. 2008. *Revolution*. 14 Juni 2008. London.
- Cindy M.Y. Chung. 2007. The Effects of Single Message Single Source Mixed Word of Mouth on Product Attitude and Purchase Intention. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, Vol. 19 Iss: 1 pp. 75 – 86.
- Dwihapsari, Bunga Caecaria dan Suryono Budi Santosa. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam menggunakan Jasa Pada Oryza Tour. *Benefit* Vol. 10.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi 5. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herawati, Vina. 2011. Pengaruh Persepsi Kualitas Produk Terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Private Label “Carrefour” di Carrefour Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Journal Bisnis dan Akuntansi* Vo. 8, No. 2.
- Kertajaya, Hermawan. 2006. *Memenangkan Persaingan dengan Segi Tiga Diferensiasi, Positioning dan Brand*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Gary Armstrong. 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2009. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu : Total Quality Management*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Nuryatno, Yulius Jatmiko. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Tambahan terhadap *Positive Word of Mouth* di SMU Semarang. *Aset Vol. 13, No. 1*. ISSN 1693-928X.

- Purnama, Nursya' Bani. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No. 1, h. 69-87
- Rao, Purba. 1996. Measuring Consumer Perception Through Factor Analysis. *The Asian Manager (February-March)*.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesembilan. Bandung : CV Alfabeta.
- Sutisna. 2003. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. edisi ketiga, PT. Remaja Rosdakarya, Jakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Triupayanto, Ajhiyang Pangandel dan Ibnu Widiyanto. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal Melalui Kepuasan Konsumen Pada Minat Mereferensikan Jasa Pengguna Jasa Lapangan Futsal. *Diponegoro Journal of Management Volume 1, Nomor 4 Tahun 2012*.
- Utami, Mira Maulani dan Ayu Noviani Hanum. 2010. Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Word of Mouth Mahasiswa Unimus. *JRMU Vol 3. No. 1*.