

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Ali. *Analisis Pelayanan PT. PLN (Persero) Wilayah Kalbar dan Dampak Ekonomi Sosial Budaya Pertahanan Dan Keamanan Akibat Program Pembelian Energi Listrik Dari SESco Serawak Untuk Daerah Perbatasan Di Kalimantan Barat*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Vol. VI No. 3 Desember 2007 Halaman 277-300
- Aruman dan Iski. 2009. *Apapun Tekniknya, Diferensiasi Kuncinya*. Majalah Mix 11 VI November 2009
- Bintari, Nurur R. 2009. *Blackberry vs Nokia*. Majalah Mix No 10 VI Oktober 2009.
- Budiman, Santoso Adi. 2003. "Minat Merefensikan Dalam Proses Adopsi Konsumen Pasca Masa Edukasi Pasar Fitur GPRS IM3 Smart di Surabaya". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. II, No. 1, h 1- 18
- Budiono, Marlene, 2008. *Analisis Varian Pengaruh Interaksi Harga dan Kemasan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Ibu-ibu rumah tangga pengguna kecap ABC di Kota Semarang. Skripsi Tidak Dipublikasikan* Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Engel, James F, Roger D. Blackwell, Paul W Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Binarupa Aksara
- Ennew, Christine T, Ashish K. Banerjee, Derek Li. 2000. *Managing Word Of Mouth Communication, Empirical Evidence From India*. International of Banking Marketing 18/ 2 Halaman 75-83
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen* Semarang : BP Undip
- Ferguson, Ronald J., Miche`le Paulin, Jasmin Bergeron. *Customer Sociability And The Total Service Experience*. Journal of Service Management Vol. 21 No. 1, 2010 halaman 25-44
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang : BP UNDIP
- Harsasi, Meirani. 2006. *Word Of Mouth (WOM) Dalam Industri Jasa : Kaitannya Dengan Sikap Dan Kemungkinan Membeli*. Jurnal Bisnis Strategi Vol. 15 No. 1 Juli 2006 Halaman 31-41

- Hidayat, Taufik. 2010. Menciptakan WOM yang Efektif. *Majalah SWA* No.10/XXVI/12-25 Mei 2010
- Indriarto, Fidelis. 2006. *Studi Mengenai Faktor Kekhawatiran Dalam Proses Penyampaian Pesan Iklan (Studi Kasus Iklan L-Men Dan Fren)*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* Vol. V No 3 Desember 2006 Halaman 243-268.
- Kartajaya, Hermawan, Yuswohady, Dewi Madyani, Bembi Dwi Indrio. 2004. *Marketing in Venus*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Kartajaya, Hermawan. 2002. *Marketing Plus 2000, Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip. 2004 a. *Marketing Insight From A to Z: 80 Konsep yang Harus Dipahami Setiap Manajer*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- _____. 2004 b. *Ten Deadly Marketing Sins (Sepuluh Dosa Pemasaran Mematikan)* : Sinyal dan Solusi. Penerbit Erlangga : Jakarta
- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran* Ed 11. Jakarta : PT. Indeks
- _____ and Gary Amstrong. 2006. *Principles of Marketing*. Ed 10. United States of America : Pearson Education, Inc
- Lestari, Edison. WOM dan Pembelian. *Majalah SWA* No.10/XXVI/12-25 Mei 2010
- Mangold, W. Glynn, Fred Miller, Garry R. Brockway. *Word of Mouth Communication in the Service Marketplace*. *The Journal of Services Marketing*, Vol. 13 No. 1 1999
- Munfaat, Imron. 2003. *Membangun Keunggulan Produk*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol II No 3 Desember 2003 halaman 219-232
- Needham, Andrew. *Practitioner Perspective Word Of Mouth, Youth And Their Brand*. *Young Consumers* Vol. 9 NO. 1 2008, halaman 60-62
- Oktaviany, Dyah Pradita. 2007. *Analisis Pengaruh Citra Toko Terhadap Keinginan Untuk Merekomendasikan Melalui Variabel Kepuasan Pelanggan Pada PT. Ramayana Store Semarang*. *Skripsi Tidak Dipublikasikan* Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro

- Palupi, Dyah Hasto. 2010. Dahsyatnya WOM. Majalah SWA No.10/XXVI/12-25 Mei 2010
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 1999. *Consumer Behaviour* Ed. 4. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Sadat, Andi M. 2009. *Brand Belief*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis* 4 Ed. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Bogor : Prenada Media
- Solomon, Michael R. 1996. *Consumer Behaviour : Buying, Having and Being* 3Ed. New Jersey. Prentice Hall, Inc
- Sugiharjo. 2007. *Analisis Pengaruh Keunggulan Produk Dan Kualitas Pelayanan Pasca Huni Terhadap Customer Value Dalam Meningkatkan Brand Loyalty (Studi Kasus Pada Perumahan Graha Estetika Semarang)*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Vol. VI No 2 September 2007 Halaman 183-204
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta
- Suhaily, Lili, Yohanes Yanuar, Pribadi Satrio. 2005. *Analisis Asosiasi Merek Terhadap Kartu Telkom Flexy Trendy : Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Katolik Atma Jaya*. Jurnal Manajemen Vol. 2 No. 1 November 2005 hal. 103-117
- Sumarwan, Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen*. Bogor Selatan : Penerbit Ghalia Indonesia
- Surya, Aristo. 2009. *Analisis perbandingan brand awareness, brand association, brand perceived quality Nu Green Tea dan Teh Sosro Green-T serta hubungannya dengan loyalitas konsumen*. Telaah Manajemen Vol 4 No 1 Mei 2009 halaman 21-39
- Swastha, Basu. 2009. *Azas-Azas Marketing*. Jogjakarta : Liberty
- Temporal, Paul dan KC Lee. 2002. *Hi-Tech Hi Touch Branding : Menciptakan Kekuatan Merek di Era Teknologi*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat

- Thamrin, Sylvia Denada. 2003. *Studi Mengenai Proses Adopsi Konsumen Pasca Masa Tayang Iklan Produk Xon-Ce Di Surabaya*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol. II No 2 September 2003 halaman 141-154
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Penerbit ANDI : Yogyakarta
- Tylee, John. 2010. "How Brand are Making Conversation". Haymarket Bussines Publications, Ltd. h. 1, <http://www.proquest.com>. Diakses tanggal 05 Juli 2010
- Walsh, Gianfranco. Vincent-Wayne Mitchell. 2008. *The Effect Of Consumer Confusion Proneness On Word Of Mouth, Trust, And Customer Satisfaction*. European Journal of Marketing Vol. 44 No. 6, 2010 pp. 838-859
- Wicaksono, Danang. 2009. *Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas, Pelayanan, Lokasi, dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Bimbingan Belajar (Studi Kasus Pada Siswa Lembaga Pendidikan Prima Magelang. Skripsi Tidak Dipublikasikan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*
- Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers Metodologi Penelitian*. Semarang : BP Undip
- Wish, John R, Donald G. Steely, Stephen E. Tritten. 1978. *The Consumer, The Art Of Buying Wisely*. New Jersey : Prentice Hall, Inc