

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardyaningrum, Rusita Dewi. 2010. *Analisis Perbedaan Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Pasar Tradisional dan Modern (Kasus Pada Pasar Tradisional Delanggu dan Pasar Modern Toserba Luwes Delanggu)*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Brown, Barry, Dacin and Gunst. 2005. *Spreading The Word: Investigating Antecedents of Consumers Positive Word of Mouth Intentions and Behaviors in a retailing Context*, *Journal the Academy of Marketing Science*; Vol. 33. No. 2. pg. 123-138.
- Cravens, David W. 1996. *Pemasaran Strategis Edisi Keempat Jilid 1*. Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Dudija, Nidya. 2011. Analisis Perbedaan Motivasi Menyelesaikan Skripsi Antara Mahasiswa Yang Bekerja Dengan Mahasiswa yang Tidak Bekerja. *Humanitas*, Vol.VIII No.2 Agustus 2011.
- Februadi, Agustinus, Lusianus Kusdiby. 2003. *Efek Komunikasi Dari Mulut Ke Mulut Terhadap Sikap dan Kemungkinan Membeli*. *Jurnal Kajian Bisnis STIE Widya Manggala*.
- Ferdinand, Augusty 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Flintoff, John-Paul. 2002. *When The Buzz is not Quite What it Seems*. Financial Times, London.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan IV. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Good. V. Carter. 1973. *Dictionary of Education*. NewYork: McGrow-Hill Inc.
- Gremler, Dwayne. D., Kevin P. Gwinner., Stephen W. Brown. 2001. *Generating positive word-of-mouth communication through customer-employee relationships*. *USA International Journal of Service Indutry Management*. Diunduh dari [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com) pada tanggal 2 Februari 2012.
- Hananing, Putriadhi Rahma.2011. *ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP IMPLEMENTASI WORDS OF MOUTH PADA LEMBAGA PENDIDIKAN ENGLISH FIRST SEMARANG*. Skripsi Universitas Diponegoro.

- Handayani dan Cahyono. 2008. *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Perceived Service Quality dan Word Of Mouth Recommendation Pada BPRSUD Kota Salatiga*. Jurnal Ekobis Vol.9 No.2 Juli 2008:109-124.
- Harrison, L. Jean –Walker. 2001. *The Measurement Of Word Of Mouth Communication And An Investigation Of Service Quality And Customer Commitment As Potential Antecedents*, *Journal of Service Research*, Vol. 4, No. 1, p. 60-75
- Harsasi, Meirani. 2006. *Word Of Mouth (WOM) dalam Industri Jasa: Kaitannya dengan Sikap dan Kemungkinan Membeli*. Jurnal Bisnis Strategi (JBS): Vol.15, No.1, Juli 2006, p.31-41.
- Ilmaya, Fahma. 2011. *ANALISIS PENGARUH INTERAKSI HARGA DAN DESAIN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BATIK DI EKA BATIK SEMARANG*. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.
- Kotler, Philip, John Bowen, Philip Makens. 2002. *Pemasaran, Perhotelan, dan Kepariwisataaan*.
- Lamb. Jr, Joseph F.Hair, Carl Mc.Daniel. *Pemasaran Marketing Buku Satu*. Salemba Empat: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba Empat: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006 *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong. 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Keduabelas Jilid 1*. Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Kumar, V. J.Petersen, Andrew. P.Leone, Robert. 2002. *How Valuable is Word of Mouth*. [www.hbrreprints.org](http://www.hbrreprints.org). Diakses pada tanggal 2 Februari 2012.
- Mahfoedz, Mahmud. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Nurfitria, Nissa. 2010. *Analisis Perbedaan Omzet Penjualan Berdasarkan Jenis Hajatan dan Waktu (Studi Pada Catering Sonokembang Semarang)*. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.
- Priharmoko, Patria. 2003. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Word of Mouth Konsumen (Studi Pada Pelanggan Kartu Halo Telkomsel)*. Skripsi Universitas Indonesia.
- Rangkuti, Fredi. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Regia, Chanavalia. 2011. *Analisis Lifestyle Berdasarkan Age Subculture dan Gender Terhadap Pemilihan Program Televisi*. Thesis Universitas Bina Nusantara.
- Sembada, SWA. 2011. Majalah SWA XXVII (27Oktober-9November 2011). Sembada Swakarya: Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2010. Sembada Swakarya: Jakarta.
- Steffes, Erin M and Burgee, Lawrence E. 2008. *Social Ties and Online Word of Mouth*. Townson University, Maryland, USA ([www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)). Diakses pada tanggal 2 Februari 2012.
- Sumariyati, Siti. 2009. *Dahsyatnya WOMM*. [www.swa.co.id](http://www.swa.co.id). Diakses pada tanggal 2 Februari 2012.
- Supranto, J. 2000. *Statistik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Swastha, Basu. 1999. *Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol 14, No.3, 73-88.
- Sweeney, Jillian C. Soutar, Geoffrey N. and Mazzarol, Tim. 2006. *Factors Influencing Word of Mouth Effectiveness: Receiver's Perspective*. University of western Australia, Crawley, Australia. ([www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)). Diakses pada tanggal 2 Februari 2012.
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia publishing.
- Wuryanto, Baskoro Adi. 2007. *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA WORD-OF-MOUTH MARKETING (WoM) Studi Pada Hungry Buzz Diner Semarang*. Tesis Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
- Yosevina, Christina. *Word of Mouth: Bukan Ngerumpi*. FMPM-No4 Maret-April 2008, Vol.II.