

Daftar Pustaka

- Brown, Tom J. Thomas E Barry. Peter A Dacin. Richard F Gunst. 2005. "Spreading the Word: Investigating Antecedents of Consumers positive Word of Mouth Intentions and Behaviors in a Retailing context." *Jurnal Academy of marketing Science*. Vol.33, No.2, hal. 123-138.
- Chaniotakis, Ioannis E dan Constantine Lympelopoulos. 2009. "Service Quality Effect on Satisfaction and Positive Word of Mouth in the health care industry." *Managing Service Quality*, Vol. 19, No.2, pp.229-242, <http://www.emeraldinsight.com>. Diakses tanggal 14 februari 2011.
- Danim, Sudarwan. 2008. *Kinerja Staf dan Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Erida. 2009. "Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Insentif Terhadap Perilaku WOM (*Word Of Mouth*) Konsumen Jasa Angkutan penumpang Bis Antar Kota Antar Propinsi Kelas Eksekutif Di Bandung." *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*, Vol.1, No.1 Januari-Juni.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen (Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goyette, Isabelle. Live, Richard. Jasmin Bergeron. 2010. *E-WOM Scale Word-of-Mouth Measurement scale For e-Service Contest*. No. 5-23.
- Handayani, Sri dan Budhi Cahyono. 2008. "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap *Perceived Service Quality* Dan *Word Of Mouth Recommendation* Pada BPRSUD Kota Salatiga." *Jurnal Ekobis*, Vol. 9, No.2, 109-124.
- Harmon. 2006. "Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan." *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 6, No. 1, 61-70.
- Harsasi, Meirani. 2006. "Word Of Mouth (WOM) dalam Industri Jasa Kaitannya dengan Sikap dan Kemungkinan Membeli." *Jurnal Bisnis Strategis*. Vol.15 No.1 h.31-41.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Dari Mulut ke Mulut: Word of Mouth Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hasan, M., Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*.
- Husein Umar. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. 1996. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional Konsep & Implikasi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Nazir, Mohammad. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Palan, R. 2007. *Competency Management A Practicioners Guide*. Jakarta pusat: PPM.
- Priharmoko, Patria. 2003. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Word Of Mouth Konsumen (Studi pada Pelanggan Kartu Halo Telkomsel)*. Universitas Indonesia.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
-2008. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Soetomo, Harsini. 2004. "Relationship Marketing Pada Upscale Retailing: Hubungan Antara kepuasan Konsumen Dengan Loyalitas Pada Pramuniaga serta Toko Pada *Word Of Mouth*." *Media Riset Bisnis & Manajemen*, Vol.4, No. 3, pp.229-252.
- Suhartini. dan Budi Astuti. 2009. "Pengaruh Persepsi Keadilan Kompensasi Terhadap Kepuasan Karyawan." *Jurnal Sinergi*, Vol.11, No.2, hal.85-102.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- SWA SEMBADA, No. 9-12, April-Juni 2010.
- 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/0309-0566.htm). diakses tanggal 12 Februari 2011.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- 2004. *Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wangenheim, V.F (2005). "Postswitching negative Word Of Mouth". *Journal of Service Research*, Vol 8 (1), 67-78.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Word of Mouth 101, A WOMMA White Papper. 2006. www.WOMMA.org.diakses tanggal 18 Februari 2011.
- Yosevina, Christina. 2008. "Word Of Mouth.", Vol 3, No.4, pp. 5-6.
- Zeithaml L, Valerie A; A. Parasuraman; Leonardo L. Berry, 1996, " The Behavioral Consequences of Service quality." *Journal of marketing*, Vol. 60, pp 31-46.
- www.englishfirst.com,diakses tanggal 19 Februari 2011.