

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aaker, David., and Mayer. 2003. *Advertising Management*. Penerbit Indonesia (IKAPI).
- Agusty Tae, Ferdinand. 2006. **Metode Penelitian Manajemen**, 1 ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Allsop, Dee T, Bryce R. Basset and James A. Hoskins. 2007. *Word Of Mouth. Research: Principles and Applications*. **Journal of Advertising**.
- Antinah. (2010). “Komunikasi dari Mulut ke Mulut Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan pada Cipaganti Shuttle Service Trayek Bandung - Jakarta Cabang Dipatiukur di PT. Cipaganti Citra Graha Bandung.” UNIKOM. Bandung
- Arikunto S, 2006. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**, Ed Revisi VI. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Aydin, S and Ozer, D. 2004. “The Analysis of Antecedents of Customer Loyalty in The Turkish Mobile Telecommunication Market.” **European Journal of Marketing** Vol.39, No.7, pp.910-925.
- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran: “Jelajahi & Rasakan”*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Durianto, dkk, 2001, **Strategi menaklukan Pasar**. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. 4ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan. Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Airlangga
- Hair, J.F., W.C. Black, B.J. Babin, R.E. anderson, R.L.Tatham. 2006. *Multivariate Data Analysis*, 6 Ed., New Jersey : Prentice Hall
- Hasan, Ali. 2010. “*Marketing dari Mulut ke Mulut*”, Jakarta: Medpress.
- Huda, Furqon. 2011. “Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Perilaku WOM (Word of Mouth) Konsumen Jasa Angkutan Bis Antar Propinsi Kelas Eksekutif di PO Rosalia Indah”. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- John C, Mowen. 2002. **Perilaku Konsumen** ,Jilid 1.5 ed. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philips. 2004. **Manajemen Pemasaran Jilid 2**. Terjemahan Drs. Benyamin. Molan. PT Indeks Kelompok Gramedia.

Pradipta, Dyah Ayu. 2012. “Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas PT Pertamina (Persero) Enduro 4T di Makassar.” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanudin.

Pura, Minna 2005. “Linking Perceive Value and Loyalty in Location-Based Mobile Services”. Managing service quality.

*Radiosunu*. 1993. **Manajemen Suatu Pendekatan Analisis**. 1 ed. Yogyakarta

Rangkuti, Freddy (2002). “Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP.” Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Riswono, H. T. 2010. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Citra Dan Pengaruhnya Terhadap Word Of Mouth Pada Jasa Pendidikan. **Jurnal Ilmu Ekonomi**” Aset. Vol. 12, No. 1, pp: 24-36.

Sekaran, Uma. 2006. **Research Methods For Business**. 4 ed. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

Siegel G, and Marconi, H.R. 1989. “**Behavioral Accounting**”. South Western Publishing Co.

Silverman, George. 2001. **The Secrets of Mouth Marketing**; “How to Trigger Exponential Sales through Runaway Word of Mouth.” New York: AMACOM.

*Sugiyono*, 2008. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta

*Sutisna*. 2001. **Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran**. Jakarta: Balai Pustaka.

Tjiptono, Fandy. 2002. **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta: Andy Offset.

Utomo, Priyanto Doyo. 2006. “Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler.” **Thesis**: Universitas Gadjah Mada

Wibowo, Tri Arif. 2011. “Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Smartphone Merek Blackberry.” Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Malang.

<http://www.teknojurnal.com>. Diakses tanggal 18 February 2011.

<http://tekno.kompas.com>. Diakses tanggal 17 Mei 2013.

<http://www.gartner.com>. Diakses tanggal 15 Agustus 2013.