

DAFTAR PUSTAKA

Ardani, Wayan dan Suprapti. 2011. “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan WOM (Studi di RSUD Wangaya Denpasar)*”. Universitas Udayana, Bali.

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta :

Augusty, Ferdinand, 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas. Diponegoro. Semarang.

Echols, John M. 1975. *Kamus Indonesia Inggris*. Jakarta: Gramedia.

Garvin, D.A. 1998. *Managing Quality*. New York: The Free Press.

Gay, L.R. dan Diehl, P.L. 1992. *Research Methods for Business and Management*. MacMillan Publishing Company. New York.

Ghozali, Imam, 2008. *Model Peramaan Struktural Konsep dan Aplikasi Program AMOS 16.0*. Badan Penerbit UNDIP, Semarang.

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasan, M. Iqbal. 2002., *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Bogor.

Huda, Furqon. 2010. “*Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Perilaku WOM Konsumen Jasa Angkutan Bis Antar Kota Antar Provinsi Kelas Eksekutif di PO Rosalia Indah*”. Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

- Irwanto et al. 2013. “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Pengaruhnya pada terbentuknya WOM di Perumahan Madani Group Jabodetabek*”. Universitas Brawijaya, Malang.
- Kartajaya, H (2007). *Hermawan kartajaya on Segmentation*, Bandung : PT. Mizan Pustaka.
- Khairani, Nurulia. 2011. *Analisis Pengaruh Citra Merek, Ketidakpuasan Konsumen, Ikan, Word of Mouth, dan Karakteristik Kategori Produk Terhadap Keputusan Perpindahan Merek pada Sabun Pembersih Wajah*. Skripsi Tidak Dipublikasikan, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Koran, Jaya Kumar C. 2002. *Aplikasi E-Learning dalam Pengajaran dan*
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. Millenium ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2005. “*Manajemen Pemasaran* “ Edisi Milenium. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajamen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi*
- Kurtz dan Clow, (1998), *Service Marketing*, New York : John Wiley & Sons Inc.

- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Meirani Harsasi, 2006, “WOM dalam industri jasa: kaitannya dengan seikap dan menungkinan membeli”, *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol.15.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta
Pembelajaran di Sekolah Malaysia. Pengendalian. FE. Universitas Indonesia. Jakarta
- Pranastiti, Paula D. W. 2012. ”*Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen dengan WOM Communication pada Mahasiswa Pengguna Blackberry di Universitas Surabaya*”. Universitas Surabaya, Surabaya.
- Prawirosentono, Suyadi. 2002. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
 Rineka Cipta.
- Rusadi, dan Sujito. 2012. “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan terhadap WOM Positif dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*”. Universitas Semarang, Semarang.
- Stanton, William J. 1995. *Prinsip Pemasaran*. jilid 1, Edisi Empat, Rhinea Cipta, Jakarta
- Steffes, Erin M. and Burgee, Lawrence E. (2008), “*Social Ties and Online Word of Mouth*,” *Journal of Marketing*, 19 (1), 42-59
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung.
- Sutrisno, Edy. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Suwarno, Zaini Rohmad. 2013. “*Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki*”. *Jurnal Manajemen*

SWA No.11/XXVIII/24-6 Juni 2014

Tampubolon, Manahan P. 2004. *Manajemen Operasional..* Ghalia Indonesia. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.*

Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.

Umar, Husein. 2001. *Strategic Management in Action.* PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Zeithaml *et al*, 1996. "Measuring the quality of relationship in customer service: An Empirical study". *Journal of Marketing.*