

DAFTAR PUSTAKA

Ardani, Wayan dan Suprpti. 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 Perlaku 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. *Manajemen 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.

SEMARANG
FEB UNDIP