

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Danny. 2012. *Analisis Pengaruh Lokasi, Promosi dan Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Warnet Bangjoe Semarang*, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Ali Hasan, 2010. *Marketing dari mulut ke mulut*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Andrian Payne. 2000. *Pemasaran Jasa, The Essence of Service Marketing*. Yogyakarta.
- Assauri, Sofyan. 1987. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Edy Mulyanto. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Ajisaka Motor Kudus*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Engel, James F, et al. 1994. *Perilaku Konsumen*, Jilid I. Jakarta: Binarupa Akasara.
- Ferdinand, Augusty. 2011. *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 SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Howard, J.A. and Shay, R.P. (1988) Measuring The effect of Marketing Information on Buying Intention. *The Journal of Service Marketing*, Vol.2, No.4 Fall, P.27-36.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium. Jakarta: PT Prenhallindo Gramedia.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Larosa, Septhani Rebeka. 2011. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Warung-Warung Makan sekitar Simpang Lima Semarang*, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.

- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2003. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Penerbit Refika.
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional Konsep & Aplikasi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Pujiana, Ika Letari. 2012. *Pengaruh Word of Mouth Communications terhadap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian pada Klinik Kecantikan Auraku Skin Solution Ruko Perumahan Taman Mutiara M-8 Cimahi*, Universitas Telkom Bandung.
- Purba, Rao. 1996. *Measuring Consumer Perception Through Factor Analysis*, The Asian Manager, February-March, hal 28-32.
- Sernovitz, Andy. 2006. *Word of mouth marketing : How smart companies get people talking*. Kaplan Publishing, a division of Kaplan, Inc, Chicago.
- Siburian, Tri Maduma Putra. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, dan Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Asuransi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang*, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Silverman, George. 2001. *The Secret of Word-Of-Mouth Marketing: How to trigger exponential sales through runaway word of mouth*. AMACOM, United states of America.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu Dharmmesta dan T. Hani Handoko. 2008. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, Cetakan Keempat. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy.. 2000. *Strategi Bisnis Modern*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen Jasa*, Edisi kedua, Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset .
- \_\_\_\_\_. 2005. *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama. Malang: Bayumedia.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ulinuha, Ahmad. 2010. *Pengaruh Pelayanan dan Citra Pegadaian Syari'ah terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Layanan Gadai pada Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang*, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Werdiningsih, Ratri. 2012. *Pengaruh Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Produk House Of Adity Bandung*, Universitas Telkom Bandung.