

## DAFTAR PUSTAKA

1. AB Susanto & Philip Kotler. 2000. Manajemen Pemasaran di Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
2. Afifah, R. N. (2014). Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan konsumen untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. Andy, Sernovitz. 2009. Word of Mouth Marketing: How Smart Companies Get People Talking (Revised Edition). New York : Kaplan Publishing.
4. Babin B, Lee Y, Kim E, and Griffin M. (2005). Modeling Consumer Satisfaction And Word Of Mouth : Restaurant Patronage In Korea. *Journal of Services Marketing*, 19(3): 133-139
5. Basu Swastha, DH dan Irawan. 1990. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty.
6. Catur, Rismiati.E. dan Ig. Bondan Suratno. 2001, Pemasaran Barang dan Jasa. Cetakan Pertama, Penerbit : Kanisius, Yogyakarta
7. Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Jacky Mussry. 2012. Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi : Perspektif Indonesia. Jakarta : Erlangga
8. Dr. Nugroho J. Setiadi, S.E., M.M. Perilaku Konsumen, (Jakarta KENCANA, 2010)
9. Goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Klinik Kecantikan Natasha Skincare Kudus. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
10. Husein Umar, (2005). Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
11. Ilmiah, D. K., Broadcasting, P., Systems, S., & Udinus, P. S. I. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Larissa (Studi pada Klinik Kecantikan Larissa Aesthetic Center Semarang). 0–1.
12. Ida Umayu. (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Xtrans Travel Bandung. Universitas Nusantara PGRI Kediri, 01, 1–7. Retrieved from <http://www.albayan.ae>
13. J. Setiadi, Nugroho, SE., MM., 2003, "Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran". Jakarta: Kencana

14. Kartajaya, Hermawan (2007), "How Challenger Competing: by Word Of Mouth" dalam majalah Swa09/XXIII/26 April- 9 Mei 2007, h. 183
15. Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta : Erlangga
16. Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta : Erlangga
17. Lohmann, G., Panosso Netto, A., & Gimenes-Minasse, M. H. S. G. (2017). Food and beverage. *Tourism Theory: Concepts, Models and Systems*, 30–32. <https://doi.org/10.1079/9781780647159.0030>
18. Lovelock, C., dan Gummesson. (2011). Pemasaran Jasa (Seventh ed.). Erlangga.
19. Machfoedz, Mahmud. 2005. Pengantar Pemasran Modern. Yogyakarta: Upp Amp Ykpn.
20. Moniharapon, S., Lopian, J., & Lotulung, S. C. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Wom (Word of Mouth) Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Evercoss Pada Cv.Tristar Jaya Globalindo Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3), 817–826. <https://doi.org/10.35794/emba.v3i3.9614>
21. Markplus.inc. (2018). Zap Beauty Index. Markplus.Inc, 32.
22. Putri,C. A., W, H. D., &Listyorini, S.(n.d.). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , KUALITAS PRODUK, DAN WORD OF MOUTH COMMUNICATION TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RM GARANG ASEM SARI RASA ( Studi pada Konsumen RM Garang Asem Sari Rasa ,Kudus )
23. Rifqiyani, N. S., Bisnis, A., & Diponegoro, U. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN WORD OF MOUTH COMMUNICATION TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA (Studi pada Konsumen Ella Skincare Surakarta). 1–10.
24. Sekaran, Uma. 2011. Metode Penelitian untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat
25. Siagian, Sondang P. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara
26. Sugiyono. 2014. Metodologi Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta CV
27. Tjiptono, Fandy, 2008 .Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
28. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49.