

## DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Kotler. 2003. *Prinsip - Prinsip pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks
- Babin, Barry J.,L,Yong-Kie.,Kim,Eun-Fu.,dan Griffin, Mitch (2005).“*Modeling consumer Satisfaction and Word-Of-Mouth : Resturant Patronage Korea.*”*Journal of service Marketing*,Vol.19, pp133-139
- Cooper, D. R. Pamela, S. Schindler. 2006. *Bussiness Research Methods*. 9th ed. McGraw-Hill International Edition.
- Ferdinand, Augusty Tae. 2006. “*Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*”. Edisi 4. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2012. *Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Given, Lisa M. (editor). 2008. *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. Thousand Oaks: Sage.
- Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M., Sarstedt, M. 2013. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage, Thousand Oaks.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Dari Mulut ke Mulut Words Of Mouth Marketing*. Yogyakarta : Media Presindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2003. *Manajemen Pemasaran*, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2006. *Manajemen Pemasaran*, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, PT. Indeks, Jakarta.
- Keller, Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran: Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler.Phillip dan Keller. Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*.Edisi 12 .Alih Bahasa oleh Benyamin Molan (hlm: 23)
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. 14th ed. Pearson Education, Inc. New Jersey.

Lovet, Mitchell J, Renana Peres, and Ron Shachar (2013) *On Brands and Word of Mouth*, Journal of Marketing Research Vol. 1

Nugraha, Finna Aditya Ajie., Suharyono., Kusumawati, dan Andriani. 2015. Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen

Rizan, Muhammad. 2013. Pengaruh Kualitas Produk dan *Personal Selling* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Majalah Info Bekasi (Studi Kasus PT.SIBK) (Studi pada Konsumen Kober Mie Setan jalan Simpang Soekarno-Hatta nomor 1-2 Malang)

Sekaran, Uma. 2011. "*Metodologi Penelitian untuk Bisnis*". Jilid 1. Edisi 4. Salemba Empat. Jakarta.

Sotiriadis, Marios D. and Cinà van Zyl. 2013. Electronic Word-of-Mouth and Online Reviews in Tourism Services: the use of twitter by tourists. *Electronic Commerres*.

Sugiyono. 2009. "*Metode Penelitian Bisnis*". Alfabeta. Ba

Wenhua Shi., Lingshu Tang., Xiaohang Zhang., Yu Gao, and Yameng Zhu, (2016) "How does word of mouth affect customer satisfaction?", Journal of Business & Industrial Marketing, Vol. 31 Issue: 3,

Winer, Russell, S. and Ravi Dhar. 2011. Marketing Management. New Jersey: Pearson

Zuliatin. 2016. Pengaruh *Personal Selling*, *Direct Selling* dan Hubungan Masyarakat Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BMT UGT Sidogiti KCP Kanigoro Blitar). Talunggagung: Institut Agama Islam Negeri

