

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E. W. (1998). Customer Satisfaction and Word of Mouth. *Stress Inoculation Training*, 16(1), 69–90. <https://doi.org/0803973233>
- Farida, I., Tarmizi, A., & November Y. (2016). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7P terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna GOJEK Online, *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 31-40.
- Ghozali, I. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Godes, D., & Mayzlin, D. (2004). Using Online Conversations to Study Word-of-Mouth Communication. *Marketing Science*, 23(4), 545–560. <https://doi.org/10.1287/mksc.1040.0071>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management. Organization* (Vol. 22). <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Mai, N. K., & Ngo, Q. D. (2016). The Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty — A Study of Local Taxi Companies in Ho Chi Minh City, Vietnam. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 7(5), 3–8. <https://doi.org/10.18178/ijimt.2016.7.5.678>
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung, *Jurnal Manajemen*, 11(2).
- Prastiyani, I., Paramita, P. D., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Word of Mouth , Brand Image, Service Quality terhadap Customer Satisfaction di spbu 44.513.20 campurejo boja, *Journal Of Management*, 2(2)

Rondonuwu (2013). “Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March Pada PT.Wahana Wirawan Manado”. *Jurnal Emba*, Vol.3, No.2, Hal 695-705.

Saputri, E. H. (2017a). *Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Pengguna Tas Elizabeth di Semarang)*.

Saputri, E. H. (2017b). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen yang berdampak pada Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Pengguna Tas Elizabeth di Semarang)*.

Sekaran, Uma.(2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2010). *Metodo Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

