

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., dan J. Hartono (2015). *Partial least square (PLS)*. Yogyakarta: Andi
- Adriasyah, MA dan Aryanto Rudi (2012). Pengaruh bauran penjualan eceran. *Jurnal Pemasaran*. Vol 2 No.14 pp 55-80
- Akbari M., Kazemi R., & Haddadi M. (2016), Relationship marketing and word of mouth communications: Examining the mediating role of customer loyalty. *International Journal of Marketing and Branding Research*, Vol 3, 63-74
- Alma, Buchari. (2011). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa (Edisi revisi)*. Bandung: Alfabeta
- Arbaniah, Siti. (2010). *Study customer loyalty (WOM) positif pada bisnis ritel pasar modern*. Universitas Semarang, Semarang.
- Arikanto, Suharsimi. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Babin, Barry L, Yong-Kie, Kim, Eun-fu dan Griffin, Mich. (2005). Modeling consumer satisfaction and word of mouth.: Restoran patronage. Korea. *Journal Of Service Marketing*. Vol. 19. PP 133-139
- Choudhury, Koushiki. (2012). Service quality and word of mouth: A Study of the banking sector. *International Journal of Bank Marketing*. Vol.32. Issue:7, pp 612-627
- Dharmesta, Basu Swasta. (1998). *Azas-azas marketing (Edisi 3)*. Yogyakarta: BPFE
- Djaali & Muljono, P. (2007). *Pengukuran dalam bidang pendidikan*. Jakarta: Grasindo
- Fadhila, Risa (2013). *Analisis pengaruh word of mouth (WOM), Kualitas layanan, kualitas produk, dan lokasi terhadap keputusan konsumen*. Diss Fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Semarang, Semarang
- Ghazali Imam (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IMB SPSS21*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Hasan, Ali .(2008). *Marketing*. Yogyakarta : Media Utama.

- Hasan, S. Wahid, M. & Basalamah, M.S. (2016). Marketing mix effects on the decision of customer in the matter in choosing the home purchase loans in Pt. BNI 46 griya BNI (persero) tbk branch Makasar. *International Journal of Business and Management Invention*. Vol 5 . pp 22-30
- Nurcahya, I.K., Suryani, A. & Saputra, I.B.I. (2014). Pengaruh relasi konsumen dan word of mouth terhadap loyalitas nasabah bank BPD Bali. *Jurnal Universitas udayana Bali*. 526-535
- Kartajaya, Hermawan. (2003). *Markplus on strategy: 12 Tahun perjalanan markplus & co membangun strategy perusahaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip & Gary Amstrong .(2009). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Edisi 12, Jilid I). Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen pemasaran* (Edisi 13, Jilid I). Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane.(2012). *Manajemen pemasaran* (Edisi 13, Jilid I). Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen pemasaran: Analisis, perencanaan, implementasi dan control* (Jilid I). Jakarta : PT. Prenhalindo
- Kotler, Philip .(2007). *Manajemen pemasaran* (Jilid II). Jakarta : PT. Index
- Kotler, Philip .(2008). *Manajemen pemasaran* (Edisi Milenium) (Benyamin Molan penerjemah). PT. Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip .(2009). *Manajemen pemasaran* (Edisi 13). Jakarta : Erlangga
- Kurtz dan Clow. (1998). *Service marketing*. New York: Jhon Wilwy & Sons Inc
- Malhotra, Naresh. K. (2005). *Riset pemasaran (pendekatan terapan)* (Soleh Suryadi penerjemah). Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Maulani, Utami Mira dan Harum, Ayu Noviani (2010). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi word of mouth mahasiswa Unimus*. Universitas Muhammadiyah. Semarang.
- Monica dan Sabrina O. S. (Mei, 2007). Pengaruh pemasaran terhadap penggunaan uang dan komunikasi dari mulut ke mulut: Kualitas hubungan dan komitmen sebagai variabel mediasi. *DeReMa Jurnal Manajemen*. Vol. 2.

- Mousavi, S.A., Nosratabadi, S. & Saedi, M.R. (2015). Effects of banking service quality on the customer word of mouth advertising. *International Journal of Economics, Commerce and Management*. Vol III, Issue 9
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry (1985). A Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal Of Marketing*. Vol 49 Peter, J Paul and Jerry C. Olson. (2000). *Consumer behavior: Perilaku konsumen dan strategi pemasaran* (Jilid I) (Edisi Keempat) Jakarta: Erlangga
- Rahman, M. S., Muniem, F. A., dan Mohamad, O., (2014), Service quality and customer Patronage decision of healthcare insurance products: In-depth interview approach. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Juli 2014. Vol.4 No.7.
- Rangkuti, Freddy. (1996). *Riset pemasaran*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ridwan, (2006). *Metode dan teknik menyusun tesis*. Bandung: Alfabeta
- Rika, Estika Putri, Handoyo Joko, W, dan Sari Listyorini (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan word of mouth, dan brand Image terhadap keputusan penggunaan JNE cabang Semarang*. Universitas Semarang, Semarang
- Schiffman, L. G., and Kanuk, L. L., (2007). *Perilaku konsumen* (Edisi ke Tujuh). Jakarta : PT. Indeks
- Sekaran, Umar. (2006). *Research methodes for business* (Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran, Umar. (2011). *Research methods for business* (Edisi 1 and 2). Jakarta: Salemba Empat
- Shirsavar, H.A., Gilaninia. S. & Almani. A.M. (2012). A Study of factors influencing positive word of mouth in the banking industry. *Middle-East Journal of Scientific Research*. 11(4): 454-460
- Sugiono. (2002). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan* (Cetakan ke tiga). Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Taghizadeh, H., Taghipourian, M.J. & Khazaei, A. (2013). The effect of customer satisfaction on word of mouth communication. *Research Journal of Applied Science, Engineering and Technology*. 5(7) 2569-2575
- Thio, Sienny.(2001,P64). Membangun service quality untuk mencapai kepuasan konsumen, *Jurnal Management dan Kewirausahaan*. Vol. 3 No. P64
- Tjiptono, Fandi. (2001). *Kualitas jasa: Pengukuran, keterbatasan dan implikasi manajerial*, Majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta

Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi pemasaran* (Edisi 2). Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi pemasaran* (Edisi 3). Yogyakarta: Andi Offset

Vilanri G. M. dan Ferdinand J. T. (2015). Analyzing the effect of marketing mix, service quality and brand equity on consumer buying decision in indomaret manado. *Journal Emba* , Vol 3 No.2 Juni 2015 Hal. 1095-1103

Wangenheim, F.V. (2005). Postswitching negative word of mouth. *Journal Service Research*. Vol.8. No. 1(67-68)

Retrieved April 5, 2017 From, <http://www.pnm.co.id>.

Retrieved April 7, 2017 From, <http://www.bi.go.id/id/mkm/kredit>

Retrieved April 10, 2017 From, <http://www.researchgate.net>



