

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan, 2010, *Marketing dari Mulut ke Mulut*, Media Pressindo, Yogyakarta.
- Amrullah, Pamasang S. Siburian, Saida Zainurossalamia ZA. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. Jurnal Ekonomi dan Manajemen Volume 13 Nomor 2.*
- Arbaniah, Siti (2010). *Studi Customer Loyalty (WOM) Posistif Pada Bisnis Ritel Pasar Modern*. Semarang.
- Arifin, M. Zainal dan Pikri Azhari. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Alfamart Kota Palangka Raya. Jurnal Al Qardh Volume V, Nomor 2. IAIN Palangkaraya.*
- Arikunto, Suharismi. 2006. *Evaluasi Program Pendidikan*. Yogyakarta: Aditya Media
- Azhari Pikri. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Alfamart Kota Palangka Raya. E-Jurnal Institut Agama Islam Jurusan Ekonomi Islam Volume 2 Nomor 1.*
- Febiana, D. dkk. 2014. “*Pengaruh Word of Mouth Terhadap Minat Beli serta Dampaknya pada Keputusan Pembelian (Survei pada pengunjung yang melakukan pembelian pada Biker’s dan Café di Kota Malang)*”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 16. No. 2.
- Firmansyah Sofi Irawan Agus, Musringah, Nawangsih. 2018. *Pengaruh Word Of Mouth (Wom) Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek Oppo (Studi Kasus Pada Mahasiswa IAIS Syarifuddin Lumajang)*. *Jurnal Riset Manajemen*. Volume 1, Nomor 2. STIE Widya Gama Lumajang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Ghozali, Imam. 2015. *Analisis Multivariate Dengan Menggunakan SPSS 19.0*.
Badan Penerbit Universitas Brawijaya, Malang.
- Ginting, Kiki Joesyiana, Yuliastiana. 2018. *Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shopee di Pekanbaru. Jurnal Valuta Volume 4 Nomor 1*.
- Hair, Jr et al. 2010. *Multivariate Data Analysis* (7th ed). United States : Person.
- Hanaysha Jalal Rajeh. 2018. *An examination of the factors affecting consumer's purchase decision in the Malaysian retail market. Emerald Publishing Limited 2399-1747. University of Automotive Malaysia, Pekan, Malaysia*.
- Hoskins, Jim. (2007). *Word of Mouth Research: Principals and Applications. The Journal of Adversting Research, ARF*.
- Kertajaya, H. (2007). *Hermawan Kertajaya On Service*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Kodu Sarini. 2013. *Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. Jurnal EMBA, Vol.1 No.3,2013. Universitas Sam Ratulangi*.
- Kotler dan Gary Amstrong. (2016). *Dasar – dasar Pemasaran. Jilid 1, Edisi Kesembilan. Jakarta Erlangga*.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga*.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education,Inc*.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, (2014), *Principles of Marketin, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga*.
- Kotler, Philip. 2005. *ManajemenPemasaran. Jilid I dan II, PT. Indeks, Jakarta*.
- Kuo Ying-Feng, Tzu-Li Hu, Shu-Chen Yang. 2013. *Effect of inertia and satisfaction in female online shoppers on repeat-purchase intention*.

The moderating roles of word-of-mouth and alternative attraction. Managing Service Quality Vol. 23 No. 3.

Kusumawati Andriyani, Suharyono, Finnan Aditya Ajie Nugraha. 2015. *Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Kober Mie Setan JALAN Simpang Soekarno-Hatta NOMOR 1-2 Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 22 No. 1. Universitas Brawijaya Malang.

Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.

Lupiyoadi. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. In Edisi Kedua, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Lupo Toni, Elvira Bellomo. 2019. *DINESERV along with fuzzy hierarchial TOPSIS to support the best practices observation and service quality improvement in the restaurant context. Computers & Industrial Engineering 137 (2019) 106046. Università degli Studi di Palermo.*

Marchfoedz, M. 2013. *Pengantar Pemasaran Modern*. Akademi Manajemen Pemasaran YPKPN, Yogyakarta.

Nugraha Firman Aditya Ajie, Suharyono dan Andriani Kusumawati. *Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Kober Mie Setan Jalan Simpang Soekarno-Hatta Nomor 1 – 2 Malang. Jurnal Administrasi Bisnis Volume 22 Nomor 1.*

Oktavianto Yuda. 2013. *Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Usaha Mie Ayam Pak Agus di Kota Batu. Jurnal Manajemen Bisnis Volume 3 Nomor 01.*

Peter, J Paul dan Olson, JC. (2014). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Salemba Empat..

Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta : Indeks.

- Schiffman, Leon.G. dan Leslie Lazar Kanuk. (2007). *Perilaku Konsumen*. Edisi Ke-7. Diterjemahkan oleh Zoelkifli Kasip. PT. Indeks, Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan Budi,Meliana dan Sulistiono. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian*. Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan Vol. 1 No. 3, 2013. STIE Kesatuan. ISSN 2337 – 7860
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen, Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Interenet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutisna, 2003. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Cetakan Ketiga*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran*. In Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Umar, Husein. 2002. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Utami Bakti Wahyu, Vera Santiana Br Ginting, Heru Irianto. 2017. *Pengaruh Gaya Hidup, Word Of Mouth Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Cafe Ngopi Serious Di Surakarta*. Vol. 5 No. 1.

Zethaml, Valarie, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. 2006., *Service Marketing*. McGraw-Hill International Edition.

Zulian Yamit. 2013. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisia.