

DAFTAR PUSTAKA

- Alexandris, D. dan Markata, (2007), "Can Perceptions of Service Quality Predict Behavioral Intentions? An Explanatory Study in The Hotel Sector in Greece", *Managing Service Quality*. Vol. 12, No. 4, ABI/INFORM Global, pg. 224.
- Anita, N.L.N.Y. (2015), "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap WOM Melalui Kepuasan Pada PT. Sarana Dewata Courier", *Jurnal Manajemen UNUD*, Vol.4, No.8, Agustus, hal. 2192-2209.
- Amstrong, G. (2007). Dasar-Dasar Pemasaran Jilid I (Edisi Bahasa Indonesia dari Principles of Marketing 9e). Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Arasli, H., Smadi, S. M., Katircioglu, S. T. (2005), Customer Service Quality in the Greek Cypriot Banking Industry. *Journal of managing services quality*. Vol. 15, pp. 41-56.
- Artati, P. S. (2006) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemasok Terhadap Kepuasan Hotel-Hotel Berbintang di Bali (Studi Kasus CV Dwi Jaya Denpasar). *Tesis*, Program Megister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Babin, B. J., Yong-Ki Lee, Eun-Jun Kim and Mitch Griffin. (2005). Modeling Consumer Satisfaction and Word of Mouth : Restaurant Patronage in Korea. *Journal of Service Marketing*, 19, pp. 133-139., *Journal of Consumer Research*, Vol. 20, No. 4, pp 644-656.
- Batubara, A.W., Ginting, P., Lubis, A.N. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan *Word of Mouth* Mahasiswa Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan Fisip USU. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Brown, Barry, Dacin dan Gunst, (2005), "Spearching for a consensus on the antecedent role of service quality and satisfaction: an exploratory cross-national study". *Journal of Business Research*, Vol. 51. pp. 53-60.
- Blery, E., N. Batistatos., E. Papastratou., I. Perifanos., G. Remoundaki., dan M. Restina . (2009). Service Quality and Customer Retention in Mobile Telephony. *Journal of Targeting, Measurement, and Analysis for Marketing*; Vol. 17, Iss. 1, pp. 27-37.
- Davidow, M (2006), "Have You Heard The Word? The Effect Of Word Of Mouth On Perceived Justice, Satisfaction And Repurchase Intentions Following Komplain Handling", *Journal of Cunsumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Provo: 2005. Vol. 16 pg. 67.
- Djati, S. P. dan Darmawan, D., (2006), "Pengaruh Kesan Kualitas Layanan, Harga, Dan Kepuasan Mahasiswa Pts Terhadap Minat Mereferensikan Kampusnya, *Jurnal Widya Manajemen dan Akuntansi*, Vol.4, No.2, Agustus, hal. 190-204.
- Dobele dan Ward, (2006), "Enhancing Word-Of-Mouth (WOM) Marketing Refferal , *Jurnal Widya Manajemen dan Akuntansi, Journal of Cunsumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Provo: 2006. Vol. 16 pg. 76.

Ekiz, H. E., dan Arasli, H. (2007). Measuring the Impact of Organisational Response: Case of Northern Cyprus Hotels. *Managing Global transition : International Research Journal*, Vol. 5, No. 3, pp. 271-287.

Ferdinand, A. (2002). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang : BP UNDIP.

Harrison, L. J.W., (2011), "The Measurement Of Word Of Mouth Communication And An Investigation Of Service Quality And Customer Commitment As Potential Antecedents", *Journal of Service Research*, Vol. 4, No. 1, pp. 60-75.

Hasan, A. (2010). *Marketing Dari Mulut Ke Mulut*, Yogyakarta: Media Pressindo.

Hawkins, D. I., Mothersbaugh, D.L., dan Best, R.J. (2007). *Consumer Behavior : Building Marketing Strategy*. Tenth Edition. McGraw-Hill. New York, USA.

Indah, S. (2009). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Word of Mouth (Studi pada pasien rawat jalan RS. Bhakti Wira Tamtama Semarang), *Tesis*, Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

Kertajaya, H. (2006). *Hermawan Kertajaya Seri 9 Elemen Marketing on Service*. Markplus&Co.

Kotler, P. and Keller, K.L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid I & II. PT. Indeks, PT Mancana Jaya Cemerlang, Jakarta.

Kusmanto, S. J. (2008). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan RSUP Sanglah Terhadap Persepsi Anggota Rotary Club Dan Dampaknya Terhadap Keputusan Pembelian Ulang. *Tesis*, Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.

Lymperopoulos, C., dan Chanaiotakis, I.E. (2008). Price Satisfaction And Personnel Efficiency As Antecedents Of Overall Satisfaction From Consumer Credit Products And Positive Word Of Mouth. *Journal Of Financial Services Marketing*. Vol 13, pp. 63-71.

Lymperopoulos, C., dan Chanaiotakis, I.E. (2009). Service quality effect on satisfaction and word of mouth in the health care industry. *Managing Service Quality*. Vol. 19, No. 2, pp. 229-242.

Malhotra, N. K. (2005). *Riset Pemasaran Jilid I dan II (Edisi Bahasa Indonesia dari Marketing Research: An Applied Orientation 4e)*. PT. Intan Sejati, Klaten.

Nam, S., Manchanda, P., Chintaguna, P. (2006). *The Effects of Service Quality and Word-of-Mouth on Customer Acquisition, Retention and Usage for a New Technology*. Tenth Edition. McGraw-Hill. New York, USA.

Novianti, R. dan Artanti, Y. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap *Word of Mouth (WoM)* melalui kepuasan sebagai variabel *intervening*, *Tesis*, Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

Nurcaya, I. N. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Word of Mouth* yang Dimediasi oleh Kepercayaan Pelanggan Pada PT. Auto Bagus Rent Car Denpasar, *Tesis*, Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.

Pawestriningtyas, N.C. (2016), "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.32, No.2, Maret, hal. 39-45.

Prasetyaningrum, I. P. (2009). Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Undaris Unggaran), *Tesis*, Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.

Praswati, A. N. (2009). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Word Of Mouth Terhadap Minat Guna Jasa Ulang (Studi kasus pada PT Nasmoco di Semarang), *Tesis*, Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.

Rahayu, Harsono dan Suman. (2006). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Universitas Swasta Di Kota Malang). Universitas Brawijaya Malang.

Reingen, P. H., and Walker, B. A. (2011). Cross-Unit Competition for a Market Charter: The Enduring Influence of Structure, *Journal of Marketing*. Vol. 65, pp. 29-31.

Santoso, S. (2007). *Riset Pemasaran (Konsep dan Aplikasi dalam SPSS)*. Jakarta : PT. Alex Media Komputindo. 2011. *Structural Equation Modeling (SEM)*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Shabbir S, Ruediger H., dan Shehzad M. (2010). Service quality, Word of Mouth and Trust: Drivers to Achieve Patient Satisfaction. *Scientific Research and Essays*, Vol. 5, No. 17, pp. 2457-2462.

Subroto, B dan Nasution, D.S. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Manajemen Usahawan-Lembaga Management FEUI, Jakarta.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta, Bandung. (2011). *Statistik Untuk Penelitian*. Cetakan ke-18. CV. Alfabeta. Bandung.

Sullivan, M., dan Adcock, D. (2006). *Retail Marketing*. First Edition. Thompson, Great Britain.

Suprpti, N. W. S. (2010). *Perilaku Konsumen : Pemahaman Dasar dan Aplikasinya Dalam Strategi Pemasaran*. Udayana University Press. Denpasar.

Suwastika, I. W. K. (2010). *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Stikom Bali*, *Tesis*, Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar.

Thurau, T.H., Kevin P. G., Dwayne, D.G.(2007), "Understanding Relationship Marketing Outcomes: An Integration Of Benefits And Relationship Quality", *Journal of Research*, Vol. 4, No. 3, pp. 230-247.

Tjiptono & Chandra, (2011). *Manajemen Jasa*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.(2007). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing, Malang.

Umar, H. (2010). *Penelitian Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Vandaliza, V., (2007). *Studi Mengenai Kepuasan Pelanggan Sebagai Langkah Strategik Dalam Membangun Minat Mereferensikan (Studi Kasus pada Nasabah PT. Setia Karib Abadi Semarang)*, *Tesis*, Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang.

Widjaja, B.T. (2009). *Lifestyle Marketing*. Servlist : Paradigma Baru Pemasaran Bisnis Jasa dan Lifestyle. Penerbit Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Wijayanti, A. (2008). *Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar Mentari-Indosat Wilayah Semarang)*. *Tesis*. Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang.

Yap, K. B. and Sweeney, J. C. (2007). *Zone of Tolerance Moderates The Service Quality and Their Influences On Bank Reputation*. *Jurnal Of Managing Service Quality*, Vol. 13, pp. 137-148.