

DAFTAR PUSTAKA

- Adjie, J. dan H. Samuel. (2014), Pengaruh Satisfaction dan Trust Terhadap Minat Beli Konsumen (Purchase Intention) di Starbuks the Square Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.2, No. 5, Hal. 1-10.
- Arni, Muhammad. (2005), *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Assauri, S. (2011), “Strategic Management, Sustainable Competitive Advantage”. Jakarta : Bumi Aksara.
- Basu, Swastha, D.H., Irawan. (2008), *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Cetakan Ketigabelas. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Buchory., Achmad. H dan Dajslim. S. (2010), *Manajemen Pemasaran*, Linda Karya : Bandung.
- Cakir, F. (2013), Pengaruh komunikasi dari mulut ke mulut pada konsumen travel agency Choice, *International Journal Of Business and Management Studies*, Vol. 5. No. 1 ISSN: 1309-8047
- Darren, F., dan Haryadi, E. (2015), Pengaruh Moderasi *Word Of Mouth* Terhadap Hubungan Kepercayaan Dan Keputusan Pembelian Rumah “Paramount Land”. *Jurnal Manajemen*, Vol. 12. No. 2, hlm 202-217
- Diyah, Harsini M, Luwis F.N, (2010). *Metode Pengembangan Bisnis*, Penebar Plus : Depok.
- Dokumen PT. Prudential Life Assurance tahun 2017.
- Ekotama, S. (2009), *Trik Jitu Promosi Murah Meriah*. Yogyakarta: Penerbit Cemerlang Publishing.

- Enterprise, J. (2010). *Buzz marketing dengan google buzz dan google wave*, Jakarta. Penerbit : PT. media elex komputindo
- Fahmi, M.R (2014), Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Word Of Mouth, Niat Beli Dan Retensi Pelanggan Gerai Indomaret di Surabaya. *Journal of Business and Banking*. Volume 4, No. 1, pages 31 –42 ISSN 2088-7841
- Fandy, T. (2014), *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Hasan, A. (2010), *Marketing Dari Mulut Ke Mulut*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hasan, A. (2013), *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta; CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Hendarwati (2012), UMKM di Area Wisata Kuliner Badan Kota Magelang. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 2, No. 4 Hlm. 1-77.
- Hermawan, A. (2012), *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/07/jenis-dan-tingkatan-komunikasi-word-of.html>
diunduh pada 13 april 2018
- <http://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-informasi-dan-contohnya>
diunduh pada 3 April 2018
- <http://www.donidw.wordpress.com> diunduh pada 3 april 2017
- <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/07/pengertian-komunikasi-word-of-mouth-wom.html>
diunduh pada 14 april 2018
- [http://womma.org/word-of-mouth-marketing-association-\(2015\)](http://womma.org/word-of-mouth-marketing-association-(2015)) diunduh pada 3 april 2018
- Hurriyati, R. (2010), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Ihrom. (2014), *Bunga Rampai Sosiologi Keluarga*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, hlm. 30.

- Jubilee, E. (2010), *Buzz Marketing dengan Google Buzz Dan Google Wave*. Jakarta : PT Media Elex Komputindo.
- Kamtarin, M. (2012), Pengaruh Komunikasi Elektronik dari mulut ke mulut, kepercayaan, dan nilai persepsi dari perspektif konsumen. *International Journal Of Academic Research in Economics and Management Sciences*, Vol. 1. No. 4 ISSN: 2226-3624
- Karim. (2014). Marketing Mix Pengaruhnya Terhadap Volume Penjualan Pada PT. Manado Sejati Perkasa Group. *Jurnal EMBA*. Vol 2 No. 1 Maret 2014, Hal. 421-430
- Kassim, N.M dan Abdullah, N. (2010). The Effect of Perceived Service Quality Dimension on Costumer Statisfaction, Trust and Loyalty In E-Commerce Setting: A Cross Cultural Analysis. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistic*. Vol. 2. No. 1. Hlm. 201-213.
- Kertajaya, H, (2010), *Connect! Surfing New Wave Marketing*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2012 prinsip-prinsip pemasaran edisi 13 jilid 1 jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. (2014), *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler dan Keller. (2013), *Marketing Management*, Jilid 1, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Ling, Long-Yi. And Lu, Ching-Yuh. (2010), "The Influence of Corporate Image, Relationship Marketing, and Tryst on Purchase Experience Intention: The Moderating Effects Of Word Of Mouth". *Journal of Tourism Review*. Vol. 65, No. 3, Hlm. 16-34.; salemba empat
- Lupiyoadi, R., dan Hamdani, A, (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa edisi 2*. Jakarta : salemba empat

- Mandagie, A.S., Kawet, L. dan Uhing Y. (2016), Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Politeknik Kesehatan Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.4 No.1. Hal. 344-354.
- Narimawati, U. (2009), *Riset Manajemen Dan Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Agung Media
- Prasetyo, A.D. (2012), Pengaruh *Word of Mouth Communication* Terhadap Keputusan Konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*. Vol. 3, No. 1 Hlm 58-69.
- Rambat, L., dan Hamdani A. (2008), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Salim, H.S. (2011), *Perkembangan Hukum Jaminan di Indonesia, Cetakan V*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hal.22.
- Sernovitz. (2009), *Word Of Mouth Marketing*. Jakarta: Gramedia Putaka Utama.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. (2014), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, cetakan ke-14, alfabeta.
- Suhandang, K. (2010). *Periklanan Manajemen, kiat dan strategi*. Jakarta: Nuansa.
- Sumardy, Marlin dan Merlina. (2011), *the Power Word Of Mouth*. Jakarta: PT. Gramedia Putaka Utama.
- Syafaruddim, Suharyono, dan Kumadji, S. (2016), Pengaruh Komunikasi Elektronik Word Of Mouth Terhadap Kepercayaan (Trust) Dan Niat Beli (Purchase Intention) Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*. Vol. 3, No. 1 Hlm 58-69.
- Twinarutami, A., & Hermiati, T. (2013), Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* (EWOM) Terhadap Kepercayaan Merek Pada Media Sosial di Kalangan Mahasiswi (Studi Pada Produk Body Lotion Nivea) *Jurnal Program Studi Administrasi Negara FISIP-UI*. Vol. 04, No 1, hlm 28-42

Tjiptoni, F. (2014), *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Wahjono. & Sentot, I. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Widiyanto, I. (2008), *Metodologi Penelitian*. Semarang : BP Undip.

