

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, david, a. 2012. *Manajemen ekuitas merek: memanfaatkan nilai dari suatu merek.* Jakarta: mitra utama.
- Alma, buchari, 2012. *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*, bandung: alfabeta.
- Asghar afshar jahanshahi, mohammad ali hajizadeh gashti, seyed abbas mirdamadi, khaled nawaser dan seyed mohammad sadeq khaksar, 2011. *International journal of humanities and social science vol. 1 no. 7; special issue –june 2011.*
- Basrah s., 2012. Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *Jurnal riset manajemen sains indonesia (jrmsi) /vol. 3, no. 1, 2012*
- Fanly dan bode, 2015. Kualitas produk, hraga dan kualitas layanan, pengaruhnya terhadap kepuasan pealanggan kartu prabayar tri di kelurahan wawalintouan tondano barat. *Jurnal emba vol. 3 no. 2 juni 2015.*
- Ferdinand, augusty, 2005. *Structural equation model dalam penelitian manajemen*, semarang : badan penerbit universitas diponegoro.
- Finnan aditya ajie nugraha, suharyoto dan andriani kusumawati, 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 mei 2015.*
- Hair, et al. 2010. *Multivariate data analysis*, new jersey: pearson education.

Kotler, philip and kevin lane keller. 2012. *Marketing management*. New jersey: pearson prentice hall, inc.

Kotler, philip, 2011. *Manajemen pemasaran: analisis, perencanaan, implementasi dan kontrol*, jakarta: erlangga.

Mario christo pesoth, 2015. Pengaruh kualitas produk, *packaging* dan *brand image* terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan rokok dunhill di kota manado. *Jurnal emba vol. 3 no. 3 september.*

Mega fitri inda sari lubis, andi tri haryono dan leonardo budi hasiolan, 2016. Analisis pengaruh *brand equity*, kualitas pelayanan dan *word of mouth* positif terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (*studi pada konsumen salon rambut johny andrean matahari semarang*). *Journal of management vol.02 no.02 , maret 2016*

Mowen, j. Dan minor, m. 2012. *Perilaku konsumen*. Jakarta : erlangga.

Ndaru prasastono dan sri yulianto, 2012. Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kentucky fried chicken semarang candi. *Jurnal dinamika kepariwisataan vol. Xi no. 2, oktober 2012.*

Paramitha, r.a. (2010). *Analisis faktor kepercayaan dan implikasinya terhadap loyalitas pelanggan pada produk speedy*. Skripsi, universitas muhammadiyah gresik

Rambat lupiyoadi, 2013. *Manajemen pemasaran jasa teori dan praktik*, jakarta: salemba empat.

Rendy gulla, sem george oroh dan ferdy roring, 2015. Analisis harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel manado grace in. *Jurnal emba vol. 3 no. 1 maret 2015.*

Schiffman, l.g dan kanuk, l.l. 2010. *Perilaku konsumen*. Edisi ketujuh. Jakarta: pt. Indeks. Kelompok gramedia.

Sri wahyuni, nani fitriani dan trinita beatrice nainggolan, 2016. Does service quality support influence customers satisfaction and word of mouth : a case study at pt. Amadeus indonesia. *International journal of advanced research (2016), volume 4, issue 2, 397-404*

Sugiyono, 2010. Metode penelitian bisnis. Bandung : cv. Alfabeta.

Tjiptono, fandy, 2014. *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: penerbit andi offset.

Kotler dan keller.(2007). *Manajemen pemasaran, edisi 12, jilid 1*. Jakarta :pt.indeks.
Kotler, bowen & james makens. (2003). *Pemasaran perhotelan dan kepariwisataan, edisi kedua*. Jakarta:pt. Prenhallindo.

Kotler, philip dan armstrong, gary. (2006). *Principles of marketing. 11th edition*. New jersey: prentice hall. Pearson education, inc., upper saddle river, new jersey.

Kotler, philip dan armstrong, gary. (2008). *Prinsip – prinsip pemasaran. (alih bahasa bob sabran)*. Jilid 1.edisi keduabelas. Jakarta :erlangga.

Kotler, philip dan armstrong, gary. (2012). *Principles of marketing*. New jersey : prentice hall.

Kotler, philip dan kevin lane keller.(2008). *Manajemen pemasaran, jilid 1*. Jakarta :erlangga.

- Kotler, philip. Keller, k lane, (2009). *Manajemen pemasaran. Edisi 13. Jilid 1 dan 2.*jakarta :erlangga.
- Ghozali,imam.(2014). *Partial least squares konsep, metode dan aplikasi menggunakan porgram warp pls 4.0.* Semarang :badan penerbit universitasdiponegoro.
- Madura, jeff.(2011).*pengantar bisnis.*jakarta: salemba empat.
- Morissan, m. A. (2010). *Periklanan: komunikasi pemasaran terpadu.* Jakarta:kencanaprenada media group.
- Mowen, john c; michael minor. (2006). *Consumer behavior 6ed.* New jersey : prentice-hall,inc.
- Musman, asti dan sugeng wa. (2011). *Marketing media penyiaran bukan sekedar jual kecap.* Yogyakarta : cahaya atma pustaka.
- Peter, j. Paul and jerry c. Olson. (2006). *Consumer behavior and marketing strategy.* 4th ed. The mcgraw-hill companies, inc.
- Prasetyo, r dan ihalauw, j (2005), *perilaku konsumen.*yogyakarta :andi offset.
- Sandra moriarty, dkk. (2011). *Advertising.* Jakarta: kencana.
- Schiffman dan kanuk. (2010). *Perilaku konsumen.* Jakarta: pt. Indek.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r & d.*bandung : alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian manajemen.* Bandung : alfabeta.
- Sunyoto, danang,(2013). *Perilaku konsumen.* Yogyakarta :caps (center of academy publishing service).
- Supardi. (2005). *Metode penelitian ekonomi dan bisnis.* Yogyakarta: uii press.
- Suryadi, didih. (2011). *Promosi efektif “menggugah minat & loyalitas pelanggan”.*jakarta : pt. Suka buku.
- Tjiptono,fandy& gregorius chandra. (2012).*pemasaran strategik edisi 2.* Yogyakarta: andi.
- Tjiptono,fandy. (2008).*strategi bisnis pemasaran.* Yogyakarta: andi.

Tjiptono,fandy.(2005). *Pemasaran jasa*. Malang: bayumedia publishing.

Zeithaml, valarie a. Dan mary jo bitner. (2008). *Service marketing*.graw : hill companies, inc.