

## DAFTAR PUSTAKA

- Abraham Kristanto Andreas. 2012. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap *Word of Mouth* bengkel kelud motor Kediri. Skripsi. Fakultas ekonomi Universitas pembangunan nasional “veteran” Jawa timur.
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta
- Babin, Barry J; L,Yong-Kie; Kim,Eun-Fu; dan Griffin, Mitch 2005. “*Modeling consumer Satisfaction and Word-Of-Mouth : Resturant Patronage Korea.*”*Journal of service Marketing* ,Vol.19, pp133-139
- Erida. 2009. *Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Insentif Terhadap Perilaku WOM (Word of Mouth)Konsumen Jasa Angkutan Penumpang Bis Antar Kota Antar Propinsi Kelas Eksekutif Di Bandung*, Jurnal Manajemen Pemasaran Modern. Vol.1.NO.1 ISSN 2085-0972.
- Fahima, Lim. 2007. *Word of Mouth Kalahkan Pengaruh Iklan ATL* dari [www.virtual.co.id](http://www.virtual.co.id)
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariant dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing dari mulut ke mulut (Word Of Mouth Marketing)*. Penerbit Media Pressindo, Yogyakarta.
- Harsasi, Meirani. 2006. *Word of Mouth dalam Industri Jasa Kaitannya dengan Sikap dan Kemungkinan Membeli*. Jurnal Bisnis Strategis. Vol 15 No.1 hal31-41
- Hermana, Budi dan Galih Lasahindo. 2006. *Prilaku Penggunaan Internet Pada Mahasiswa Akuntansi: Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Persepsi dan Pemanfaatan Internet Pada Proses Perkuliahan*. Gunadarma. Jakarta.
- Irwan, Handi. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*, 11<sup>th</sup> Edition. Prentice Hall Int’l, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat.
- 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengenda-lian, Prentice Hall*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 1 Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. PT. Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia. Jakarta
- Nindhira Rossellini Putri Fendy Suhariadi .2013. Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan *Word of Mouth* pada Pelanggan Klinik Kecantikan *London Beauty Centre* Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi Vol. 02 No.

- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nugroho. 2004. *Statistik Terapan : untuk penelitian ilmu – ilmu sosial*. Cetakan ketiga Revisi Gajahmada University Perss. Yogyakarta.
- Prasetijo, R. & Ihalauw, J.J.O.I. 2005. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta.
- Prasetyo, Bambang & Lina Miftahul Jannah. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. PT. Raja Grafinndo Persada. Jakarta
- Priharmoko, Patria.2004. *Faktor – faktor yang mempengaruhi Word of Mouth pada konsumen Studi kasus pelanggan kartu halo DKI Jakarta*. Tesis. Universitas Indonesia. Depok.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rosen. Emanuel. 2004. *Kiat pemasaran dari mulut ke mulut*. Penerbit PT Elek Media Komputindo, Jakarta.
- Rodoni. 2010. *Buku Panduan Penulisan Skripsi*. Jakarta
- Sembiring, Odelio pranata. 2009. *Analisis yang mempengaruhi terciptanya word of mouth marketing pada film laskar pelangi*. skripsi. Universitas Negeri Medan (Usu).
- Sekaran, Umar. 2006. *Research Methods for Business*. Salamba Empat. Jakarta.
- Sernovitz, Andy. 2006. *Word of mouth Marketing: How Smart Companies Get People Talking*, <http://www.conquistador.org/>, <http://www.scrib.com/>.
- Simamora, Bilson. 2003, *Membongkar Kotak Hitam Konsumen* , Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Sudjana. 2005. *Metode Statistika*, edisi keenam. Bandung : Tarsito
- Suyonto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Cetakan Pertama Penerit Media Perssindo. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung:CV. Alfabeta.
- 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta
- Sutisna. 2003. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Saptaningsih, Sumarmi .2008. *Fenomena Word of Mouth Marketing dalam Mempengaruhi Keputusan Konsumen*, skripsi . Yogyakarta: Universitas PGRI
- Syaihu, Achmad. 2011. *Analisis pengaruh kepuasa konsumen dan The Strength terhadap terciptanya Word of Mouth pada film laskar pelangi. Studi kasus pada mahasiswa Hidayatullah*. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Publishing Malang Jatim.

Umar, Husain. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Wardani, Fielda Rosa Yulita. 2008. *Pengaruh Word of Mouth pada Poduk Kredit Mikro Mandiri dengan Minat Pengajuan Kredit pada Wirausahawan*. Skripsi. Fisip UI. Jakarta. Skripsi

Yahya Dwi Kartini. 2002. *Perilaku Konsumen*. Alih bahasa:. Jakarta: Erlangga.

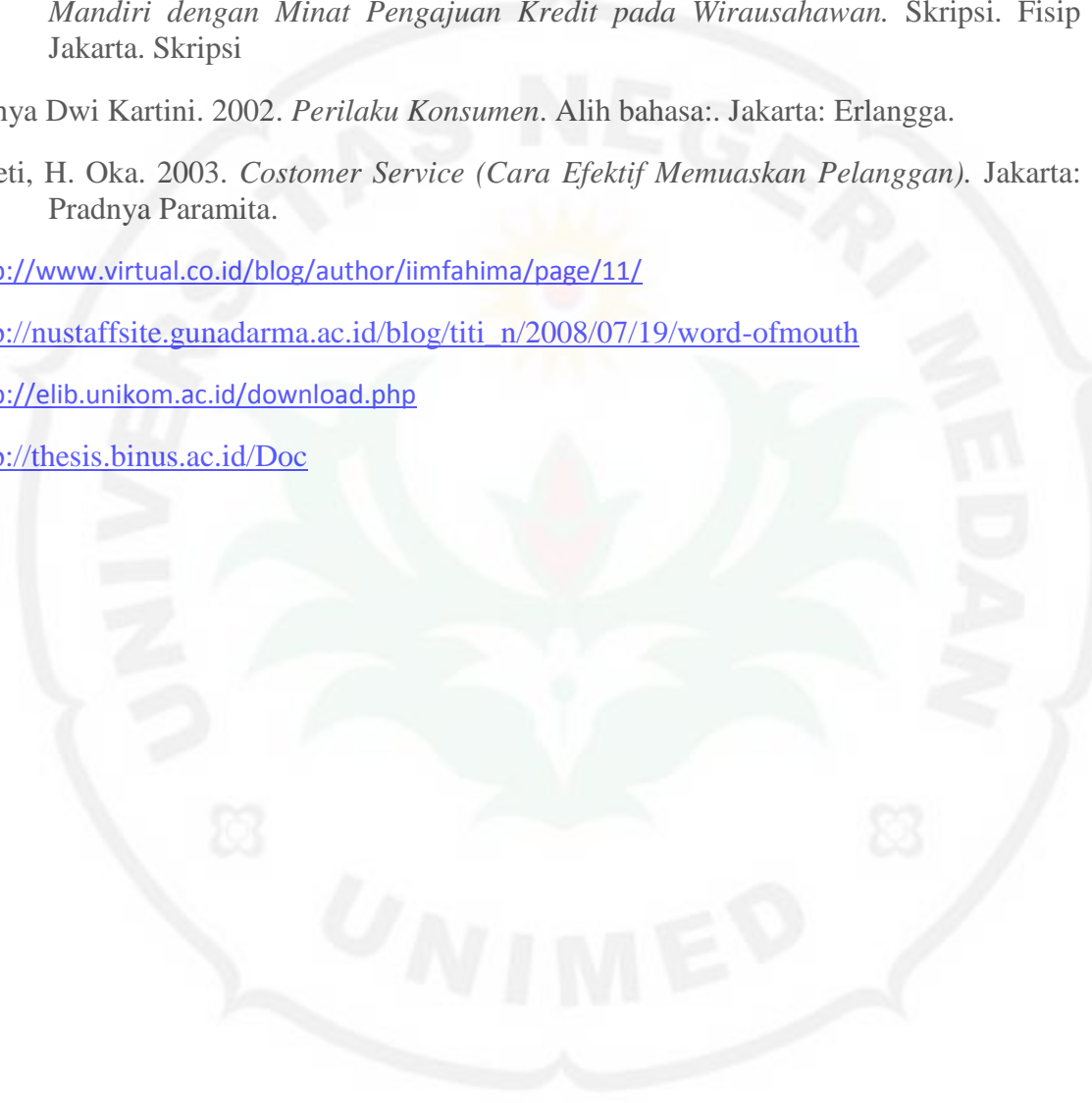
Yoeti, H. Oka. 2003. *Costomer Service (Cara Efektif Memuaskan Pelanggan)*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.

<http://www.virtual.co.id/blog/author/iimfahima/page/11/>

<http://nustaffsite.gunadarma.ac.id/blog/titip/2008/07/19/word-of-mouth>

<http://elib.unikom.ac.id/download.php>

<http://thesis.binus.ac.id/Doc>



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY