

DAFTAR REFERENSI

- Dewi kurniawati, K. suharyono. (2014). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2), 1–9.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perikau Konsumen: Sikap dan Pemasaran*. CV Budi Utama.
- Ghazali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (8th ed)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. Prentice Hall.
- Hasan. (2015). *Marketing*. Media Pressindo.
- Hasan, A. (2010). *Marketing Dari Mulut Ke Mulut* (cetakan 1). Media Pressindo.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen (3rd ed.)*. Alfabeta.
- Kertajaya, H. (2015). *Marketing in Venus*. Mark Plus & Co.
- Kotler, Philip, & Amstrong, G. (2013). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Kotler, Philip, & Amstrong, Jakarta G*. Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2018). *Manajemen Pemasaran (13th ed)*. Jakarta Erlangga.
- Kotler, P., & Amstrong. (2001). *Manajemen Pemasaran (13 Jilid 2)*. Jakarta Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran (13 Jilid 2)*. Jakarta Erlangga.
- Kotler, Phillip, & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall.
- KUMADJI, P. C. P. S., & KUSUMAWATI, A. (2014). PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP WORD OF MOUTH DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN (Survei pada Konsumen Dapoer Mie Galau Jalan Selorejo 83 Malang) PRIMA. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 10(1), 1–7.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi (4th ed.)*. PT. Erlangga.
- Loekman, P. (2018). *Pengaruh Brand Image, Product Knowledge, dan Word-of-Mouth terhadap Purchase Intention Produk Iphone 6 di Jakarta*. tarumanegara.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa : berbasis kompetensi (3rd*

ed.).

- PALUDI, S. (2016). *ANALISIS PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH (e-WOM) TERHADAP CITRA DESTINASI, KEPUASAN WISATAWAN, DAN LOYALITAS DESTINASI PERKAMPUNGAN BUDAYA BETAWI (PBB) SETU BABAKAN JAKARTA SELATAN SALMAN PALUDI-TESIS MM IBN-2016.*
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial.* CV. PUSTAKA SETIA.
- Purwanda, E., & Wati, T. (2018). Pengaruh Electronic Word Of Mouth, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan(Survey Pada Pelanggan Lazada Di Wilayah Bandung Timur). *Jurnal INTEKNA*, 2, 86–91.
- Rossanty, Y., Nasution, M. D. T. P., & Ario, F. (2018). *Consumer Behaviour in Era Millenial.* Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Schiffman, L. G., & Kanuk., L. (2014). *Consumer Behavior (11th ed.).* Consumer Behavior (11th ed.).
- Schiffman, L., & L, K. L. (2017). *Perilaku Konsumen.* PT.Indeks Prestice Hall.
- Sopiah, S. dan. (2013). *Perilaku Konsumen.* Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2017). *Metedologi Penelitian Bisnis (Pendekatan, Kuantitatif, Kualitatif).* Alfabeta.
- Sutarno, S. D. dan. (2015). PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH (eWOM) TERHADAP MINAT BELI FOLLOWERS INSTAGRAM PADA WARUNK UPNORMAL. *Jurnal Computech & Bisnis*, 10(2), 78–88. www.dailysocial.id
- Swastha, B., & Handoko, T. H. (2012). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen.* BPFE.
- Tias Widiaswara dan Sutopo. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Club di Semarang). *Journal of Management*, 6(4), 1–15.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa.* (ANDI. (ed.)).
- Tjiptono, F. (2015). *Manajemen Strategik* (ANDI. (ed.)).
- Yuniarti, V. S. (2015). *PERILAKU KONSUMEN (1st ed.).* CV. PUSTAKA SETIA.
- Yusfita, N., & Yulianto, E. (2018). PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING DAN WORD OF MOUTH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada konsumen PT Alhamdi Global Wisata periode umrah 2015 sampai dengan Juni 2017). *Administrasi Bisnis*, 57(1), 46–52.