

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. (2017) *Bab III metode penelitian*.
- Arikunto, S. (2013) *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dkk, S. (2011) *Strategi Pemasaran*. Edited by A. Offset. Yogyakarta.
- Firdani, R. (2016) *Pengaruh ekuitas merek dan word of mouth terhadap loyalitas pelanggan produk citra hand and body lotion*.
- Griffin, J. (2009) *Perspektif manajemen dan pemasaran kontemporer*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan (2015) *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hasan, A. (2010) *marketing dari mulut ke mulut*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hasan, A. (2014) *Marketing dan kasus - kasus pilihan*. Cetakan Ke. Jakarta: CAPS.
- Hurriyati, R. (2010) *Bauran Pemasaran dan Loyalitas konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ihwani (2013) *Pengaruh word of mouth communication terhadap keputusan santri memilih pondok pesantren*. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Iriyanti, E., Qomariah, N. and Suharto, A. (2016) 'Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Depot Mie Pangsit Jember', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 2(1), pp. 1–15. Available at: [http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=11&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiF7\\_C856PbAhWOWysKHQiTBaA4ChAWCCYwAA&url=http%3A%2F%2Fjurnal.unmuhjember.ac.id%2Findex.php%2FJMBI%2Farticle%2Fdownload%2F59%2F40&usg=AOvVaw0MolJ4RlvQ7Rk8ai7Di8W0](http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=11&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiF7_C856PbAhWOWysKHQiTBaA4ChAWCCYwAA&url=http%3A%2F%2Fjurnal.unmuhjember.ac.id%2Findex.php%2FJMBI%2Farticle%2Fdownload%2F59%2F40&usg=AOvVaw0MolJ4RlvQ7Rk8ai7Di8W0).
- Kotler and Keller (2008) *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2012) *Prinsip Pemasaran*. tiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2013) *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 J. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2016) *Marketing Managemen*. Pearson Education.
- Kotler, Philip and Armstrong, G. (2015) *Principles of marketing*. 15 Global. England: Amazon Books Store.

Kurniasih, I. D. (2012) 'Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi pada Bengkel Ahas 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang).', *Jurnal Administrasi Bisnis.*, 1(1), pp. 37–45.

Lupiyoadi, R. (2013) *Manajemen Pemasaran Jasa*. tiga belas. jakarta: Salemba Empat.

Oktaviani, R. (2014) *Metode Penelitian*.

Radamuri, grace Y. D., Farida, N. and Dewi, R. S. (2013) 'Pengaruh citra merek, word of mouth dan iklan terhadap keputusan perpindahan merek', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(3). Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/189618-ID-pengaruh-citra-merek-terhadap-faktor-psi.pdf>.

Rahmadi and Ruhamak (2018) 'pengaruh customer relationship management dan word of mouth terhadap usaha kinerja usaha pada usaha kecil menengah di kota kediri', *Eko Nika Jurnal Ekonomi Universitas kediri*. kediri, 3(2).

Rangkuti, F. (2015) *Spiritual leadership in business*,. jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Roisah, R. and Riana, D. (2016) 'Telaah Hubungan Citra Merek, Kualitas Produk Dan Keputusan Pembelian Konsumen', *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 4(1), pp. 100–107. doi: 10.31311/JECO.V4I1.351.

Ruswanti, E., Eff, A. R. Y. and Kusumawati, M. D. (2020) 'Word of mouth, trust, satisfaction and effect of repurchase intention to Batavia hospital in west Jakarta, Indonesia', *Management Science Letters*, 10(2), pp. 265–270. doi: 10.5267/j.msl.2019.9.006.

Sangadji, Mamang, E. and Sopiah (2013) *Perilaku Konsumen - pendekatan praktis disertai himpunan jurna penelitian*. Edited by andi. Yogyakarta.

Sernovitz (2009) *word of mouth marketing*. jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono (2009) *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2011) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2012) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2017) 'Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Evaluasi', in *Metodelogi Penelitian*.

Suharno and Sutarno, Y. (2010) *marketing in practice*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono, F. (2014) *pemasaran jasa*. Yogyakarta: penerbit Andi.

Tjiptono, F. (2015) *Manajemen Strategik*. Edited by ANDI. Yogyakarta.

Tomida, M. and Satrio, B. (2016) 'Pengaruh Harga dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Footwear Yongki Komaladi di Surabaya', *ilmu dan riset manajemen*, 5(7), p. 15. Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/151520415.pdf>.

Umar, H. (2007) *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

yustiawan ody (2016) 'pengaruh kualitas produk, harga dan citra merek terhadap keputusan pembelian honda vario, jurnal ilmu dan riset manajemen', *ilmu dan riset manajemen*, 5(2).



Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**