

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. 2010. "Manajemen Ekuitas Merek." *Wikipedia*.
https://en.wikipedia.org/wiki/David_Aaker.
- Barry J, Babin. 2014. *Multivariate Data Analysis*. Indonesia.
- Berry, Leonard L, A Parasuraman, and Valarie A Zeithaml. 1988. "The Service-Quality Puzzle."
- Fitriani, Nani. 2018. "Peran Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Word of Mouth Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Di Jakarta the Effect of Service Quality and Customer Satisfaction Towards Establishment on Higher Education Student Word of Mouth in Private." 055: 40–51. <http://journals.telkomuniversity.ac.id/ijm/article/view/1258/804%0A>.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Benny. 2002. "Metode Penelitian."
- Hasan, Ali. 2010. 11 *MARKETING DARI MULUT KE MULUT*. Yogyakarta: Media Press2010.
- Herliza, Radita, and Marheni Eka Saputri. 2016. "Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Zara Di Mall PVJ Bandung." *Agustus* 3(2): 1949.
- Hidayat, A. Aziz Allmul. 2010. *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- "A. Rares., R.J. Jorie." 2015. 3(2): 592–604.
- Kasmir. 2011. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT.RAJAGRAFINDO PERSADA.<https://www.google.com/search>
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. 4th ed. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba 4.
- Philip, Kotler, and Keller Kevin Lane. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Priyatno, Duwi. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi Dan Multivariate Dengan SPSS*. Mediakom.
- Rangkuti, Freddy, and Pustaka Utama. 2009. *Strategi Promosi Yang Kreatif & Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT.GramediaPustakaUtama.
- Sangadji, Etta Mamang, and Sophia. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sari, Fanny Puspita, and Tri Yuniati. 2016. "Pengaruh Harga Citra Merek Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5(6): 1–15.
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/746/756>.
- Schiffman, Leon, and Lazar Kanuk Kanuk. 2012. *Perilaku Konsumen*. USA: New Jersey Prentice Hall.
- Sernovitz, Andy. 2006. *Word of Mouth Marketing*. New York: Kaplan Publishing.
- Setyowati, Erni. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi." *Jurnal Manajemen Dayasaing* 18(2): 102.

- Silverman, George. 2001. *The Secrets of Word of Mouth Marketing*. United States of America: AMACOM.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2017. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif.”
- Sujarweni, V Wiratna. 2015. *Metode Penelitian Bisnis Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality Dan Satisfaction*. 4th ed. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali.