

## DAFTAR PUSTAKA

- A.Puspasari. 2014 *Pengaruh Kuallitas Produk terhadap Word of mouth melalui Kepuasan Pelanggan*| *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol 2. No.4. universitas negri surabaya
- Achmadi dan Narbuko. 2009. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI). (2011-2014).
- Augusty Ferdinand, 2005. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*,
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing* (3rd ed.), Tata McGraw Hill, New Delhi
- Data Polreg Kabupaten pemalang (2011-2015)
- Deny Irawan dan Edwin Japariato, 2013. *Analisa Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening* pada Pelanggan Restoran POR KEE Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1, No. 2, (2013) 1-8. Ukripet
- Dinawan. 2010. *Kualitas Produk : Alat Strategi Yang Penting*, Free Press. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Fandy, Tjiptono, (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono, 2011, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky:McGraw-Hill.
- Harrison–Walker, L. Jean. (2001). The Measurement of Word-of-Mouth Communication and an Investigation of Service Quality and Customer Commitment as Potential Antecedents. *Journal of Service Research*.
- Hermawan Kartajaya. 2006. *Hermawan Kartajaya on Marketing Mix Seri 9 Elemen Marketing*. Bandung: PT. Mizan Pustaka.
- Hermawan Kartajaya. 2006. *Hermawan Kartajaya on Segmentation Seri 9 Elemen*

- Hughes, Mark. 2005. *Buzz Marketing*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Imam Ghazali, 2008. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Penerbit UNDIP Semarang.
- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga. *Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Kurniawan, 2012 *Word Of Mouth Communication Effect Of Use Of The Service Riview*. Jurnal Entrepreneur Unipdu vol 3, No 1 (2012)
- Kurniawan, Iwan, Santoso, Suryono, Budi, dan Dwiyanto Bambang Munas, 2008. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang*.
- M. Sanjiwani *et al* 2015 *Analisis Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Menggunakan Metode Partial Least Square*. E-Jurnal Matematika Vol. 4 (3), pp. 98-103
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta. *Marketing*. Bandung: PT. Mizan Pustaka.
- Mirah Ayu Putri Trarintya, 2011, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar)”, Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar
- Riswandhi Ismail, 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*. Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 10, Nomor 2, 179-196
- Rochim, Sidik (2016) *Analisis Kualitas Dan Desain Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Meubel Sofa di Gresik*. Jurnal Mebis (Manajemen dan Bisnis), 1 (1). Pp. 19-28. ISSN 2528-2433.
- Schiffman dan Kanuk. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. INDEK.
- Soelasih. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lingkungan Fisik Perusahaan Kue Lapis Legit XYZ terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membangun Word of Mouth Positif. *Jurnal Manajemen*. Vol. 11. No. 1. p. 27-40
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Administasi*. Bandung : Alfabeta

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*,
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. 2010. Pengantar Bisnis (*Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan*). Edisi ke 5. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Kepuasan Pelanggan : untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta, Rineka Cipta
- Sutisna, (2002). *Perilaku Konsumen*, Bandung. Rosda Karya
- Sweeney, Jillian C., Geoffrey N. Soutar and Tim Mazzarol. (2012). Word of Mouth: Measuring The Power of Individual Message. *European Journal of Marketing*, 46 (1/2), hlm. 237-257
- Tajab, 2017 Penelitian *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Desain Produk Sepeda Motor Honda Scoopy FI Dengan Kepuasan konsumen*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung.
- Tjiptono & Gregorius, 2005, Manajemen Kualitas jasa, Jogjakarta. Andi
- Widyastuti dan Erfian, (2012). *Indikator word of mouth* dalam jurnal A.Puspasari. 2014 *Pengaruh Kuallitas Produk terhadap Word of mouth melalui Kepuasan Pelanggan| Jurnal Ilmu Manajemen Vol 2. No.4.2014 Universitas Negri Surabaya*.
- WOMMA , 2007 *Organic Word of Mouth dan Amplified Word of Mouth. An introduction to WOM Marketing*. WOM 101, 1:1-6
- Yamaha Indonesia, 2016. *Data Komparasi keunggulan yamaha*. Diperoleh dari Dealer Yamaha Anugerah Motor Randudongkal
- Yulius, (2011). indikator *Word of Mouth* dalam jurnal A.Puspasari. 2014 *Pengaruh Kuallitas Produk terhadap Word of mouth melalui Kepuasan Pelanggan| Jurnal Ilmu Manajemen Vol 2. No.4.2014 Universitas Negri Surabaya*.
- www.Viva.co.id diakses pada 27 Agustus 2017.