

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Irwanto, dkk. 2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Strategi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Pengaruhnya pada Terbentuknya Word of Mouth Alamat Korespondensi: Perumahan Madani Group Jabodetabek". *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Volume 11.Nomor 1. 2013.
- Andreani. 2007. "*Experiential Marketing*". *Jurnal Manajemen Pemasaran* Volume 2 Nomer 1. 2007.
- Arbinah. 2010. "Studi Tentang *Words Of Mouth* (WOM) Positif Pada Bisnis Ritel Pasar Modern. Magister Manajemen". Skripsi Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro. http://eprints.undip.ac.id/24058/1/Siti_Arbainah.pdf. Diakses 18 April 2020.
- Ayunita, Dian. 2018. "Modul Uji Validitas dan Realibitas". Universitas Diponegoro. 2018.
- Azwar. 2003. "Metode Penelitian". Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Batubara, dkk. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth Mahasiswa Program Studi Diploma Iii Administrasi Perpajakan Fisip Usu". *Jurnal Manajemen & Bisnis*. Volume 14.Nomer 02. 2014.
- Ferdinand, Agusty T. 2006. "Metode Penelitian Manajemen". Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Gaspersz, V. 2008. "*Total Quality Managament*". Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali. 2005. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS". Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Habib Assegaf, Achmad. 2016. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Niat PembelianUlang Terhadap *Word Of Mouth* Kober Mie SetanSurabaya". *Artiker Ilmiah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya*. 2016.
- Harjanto, J.O. 2009. "Inovasi Produk dan Ekspektasi Inovasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen".
- Hasan, A. 2010. "Marketing Dari Mulut Ke Mulut". Yogyakarta: Media Presindo.
- Hidayat. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* volume 11 nomer 1. 2009.

- Irawan. 2012. "Pengaruh *Customer Experience* terhadap *Word of Mouth*: Studi Kasus Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Undergraduate thesis, Universitas Kristen Maranatha". 2012.
- Irmada. 2012. "Analisis Pengaruh Keberagaman Program Wisata, Mutu Program Wisata, Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Meningkatkan Positif *Words Of Mouth*". SKRIPSI Universitas Diponegoro. 2012.
- Irwanto, dkk. 2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Strategi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Pengaruhnya pada Terbentuknya Word of Mouth Alamat Korespondensi: di Perumahan Madani Group Jabodetabek". Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 11 Nomor 1. 2013.
- Iwu. 2010. "*Impact Of Product Development And Innovation On Market Share*". *American Journal Of Business Management* Volume 4 Nomer 13. 2010.
- Jahanshahi & Mirdamadi. 2011. "*Study the Effects of Costomer Service and Product Quality and Costomer Satisfaction and Loyalty*". *International Journal of Humanities and Social Science* Volume 1 Nomer 7. 2011.
- Karyawan Delaer PT. Asiasurya Jayaraya IV Purwosari Pasuruan. 2020.
- Kompas.com. "Kebutuhan Manusia: Primer, Sekunder, Tersier". <https://www.kompas.com/skola/read/2020/03/23/080000469/kebutuhan-manusia--primer-sekunder-tersier?page=all> diakses 17 April 2020.
- Kotler dan Keller. 2007. "Manajemen Pemasaran Jilid II". Jakarta: Indeks Media.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2008. "Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1". Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 1996. "Principles of Marketing". Jakarta: Intermedia.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. "Manajemen Pemasaran Edisi ke-13 Jilid 2". Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997. "Dasar-dasar Pemasaran Alih Bahasa Drs. Alexander Sindoro. Jakarta: Prenhalindo.
- Lanfishomala Nurjanah, Rukhiana dan Mashariono. 2017. "Pengaruh Produk Dan Harga Terhadap *Word Of Mouth* Melalui Kepuasan Konsumen". Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Volume 6. Nomor 7. 2017.
- Liu & Leach. 2001. "*Developing Loyal Customer with a Value-Adding SalesForce: Examining Customer Satisfaction and The Perceived Credibility of*

- Consultative Salespeople*". *Journal of Personal Selling & Sales Management* Volume 2 Nomer 2. 2001.
- Luh Nyoman Yuni Anita, Ni dan Gede Bayu Rahanatha. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap WOM Melalui Kepuasan Pada PT. Sarana Dewata Courier". *E-Jurnal Manajemen Unud*. Volume 4. Nomer 8. 2015.
- Mismiwati. 2016. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Dan Experiential Marketing Terhadap *Word Of Mouth* Pada Percetakan Sabilul Haq". *Jurnal I-Economic*. Volume 2. Nomer 1. 2016.
- Parasuraman. 2000. "Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen". Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Purwandari, Suci. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, Lokasi Dan Kualitas Pengajar Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Sebagai Pemediasi (Studi Pada Politeknik Indonusa Surakarta)". *Jurnal Sainstech Politeknik Indonusa Surakarta*. Volume 2. Nomor 4. 2015.
- Puspasari, Anita. 2014. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap *Word Of Mouth* Melalui Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ilmu Manajemen* Volume 2 Nomor 4. 2014.
- Rahmawati, Yuli dan Bagus Suminar. 2014. "Pengaruh Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap *Word Of Mouth* Pada Pelanggan Honda Motor Di Surabaya". *Journal of Business and Banking* Volume 4 Nomer 1. 2014.
- Rizky Putra Perdana, M dan Harry Soesanto. 2015. "Analisis Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai Pelanggan Terhadap *Word Of Mouth* Serta Pengaruh Tidak Langsung Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening". Volume 5. Nomor 1. 2015.
- Saktiani. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan *Word Of Mouth*". *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* Volume 4 Nomer 2. 2015.
- Santoso. 2000. "Buku latihan SPSS Statistik Parametric". Jakarta : Penerbit Elex Media Komputindo.
- Savira Wilujeng, Delli. "Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Word of Mouth* Melalui Kepuasan Konsumen Pada Wisatawan Pantai Plengkung Di Kabupaten Banyuwangi". Skripsi Universitas Jember. 2019.
- Sepeda Motor dan Jenis-Jenis Sepeda Motor di https://id.wikipedia.org/wiki/Sepeda_motor diakses tanggal 04 April 2020.

- Sernovitz, A. 2006. "Word of mouth marketing: How smart companies get people talking". Chicago: Kaplan Publishing.
- Simamora, Bilson. 2008. "Membongkar Kotak Hitam Konsumen". Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Singarimbun, M dan Sofian Effendi. 2006. "Metode Penelitian Survei, (Cetakan 18)". Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2009. "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D". Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. "Metode Penelitian Bisnis". Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. "Statistika Untuk Penelitian". Bandung. Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 1998. "Total *Quality* Manajemen". Yogyakarta: Andi *Offset*.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 1998. "Total *Quality* Manajemen". Yogyakarta: Andi *Offset*.
- Tjiptono, Fandy. 1997. "Prinsip-prinsip Total Quality Service Edisi Keempat". Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. "Prinsip dan Dinamika Pemasaran Edisi Pertama". Yogyakarta: J & J Learning.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. "Service Management Mewujudkan Layanan Prima". Bandung: CV Alfabeta.
- TMC Blog.com. "Pangsa Pasar Sepeda Motor Januari 2019". <https://tmcblog.com/2019/02/23/honda-buka-2019-dengan-raihan-775-pangsa-pasar-sepeda-motor-indonesia/> diakses 25 April 2020.
- Triyana Dewi, Ira dan Muhammad Irwansyah Hasibuan. 2016. "Pengaruh Pengalaman Pelanggan (*Customer Experience*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kuliner Jawa Rantauprapat". Jurnal Ecobisma. Volume 3. Nomer 1. 2016.
- Wilujeng. 2019. "Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Word Of Mouth* Melalui Kepuasan Konsumen Pada Wisatawan Pantai Plengkung Di Kabupaten Banyuwangi". Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember. 2019.