

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. (2000). *Brand Leadership*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- A.B. Susanto dan Himawan Wijanarko. (2004). *Power Branding: Membangun Merek Unggul dan Organisasi Pendukungnya*. Jakarta: PT, Mizan Publika Jakarta.
- Adeliasari, Ivana, V., & Thios, S. (2010). *Electronic word of mouth dan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian di restoran dan kafe di Surabaya*. Unpublished Journal.
- Adji, J., & Samuel, H. (2014). *Pengaruh Satisfaction dan Trust Terhadap Minat Beli Konsumen (Purchase Intention) di Starbucks The Square Surabaya*. *Journal Management Pemasaran Petra*, 2, 1-10.
- Ariani, Dorothea Wahyu. (2003). *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Assuauri, Sofjan. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Rajawali Press.
- Bungin, Burhan. (2011). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Kencana Predana Media Group.
- Byrne, Barbana M. (1998). *Structural Equation Modeling with LISREL, PRELIS, and SIMPLIS*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Chan, Y & Ngai. (2011). *Conceptualizing electronic word of mouth activity An input-process-output perspective. Marketing Intelligence and Planning*. Vol, 29, No. 5, Mei, hlm. 488 - 516
- Cheung W. and Chang M. K. (2001). *Determinants of the intention to use Internet/WWW at work: a confirmatory study*. *Information & Management*, (2001) 39, 1-14.
- Ghozali, Imam dan Ratmono, Dwi. (2017). *Analisis Multivariat dan Ekonometrika dengan Eviews 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Goyette, I., Richard, L., & Bergeon, J. (2010). *E-WOM Scale: Word of Mouth Measurement Scale for e-Services Context*. *Journal of Administrative Service*.27(1), 5-23.
- Gruen,T.W et al (2006), *e-WOM: The Impact Of Customer-To-Customer Online Knowhow Exchange On Customer Value And Loyalty*. *Journal Of Business Research*. Vol. 59. No.4, Pp. 449-456
- Hair et al. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed)*. United States: Pearson.

- Hasan, Ali. (2010). *Marketing*. Yogyakarta. Media Pressindo.
- Hennig-Thurau, T., Gremler, D.D., Gwinner, K. P., & Walsh, G. (2004). *Electronic Word of Mouth: Motives for and Consequences of Reading Customer Articulations on the Internet*. *Journal of Interactive Marketing* 18(3), 38-52.
- Kotler, Armstrong. (2003). *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid I*. Edisi Kesembilan. Penerbit PT. Indeks Gramedia. Jakarta.
- Kotler, Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran 2*. Edisi keduabelas. Jakarta. Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*. Jakarta. Erlangga
- Kotler dan Armstrong. (2015). *Marketing an Introducing Prentice Hall Twelfth Edition*. England. Pearson Education, Inc.
- Laksana, Fajar. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Lucas, Henry J. (2000). *Information Technology For Management*. Irwin/Mcgraw-Hill.
- Lutiary Eka Ratri. (2007). *Hubungan Antara Citra Merek (Brand Image) Operator Seluler Dengan Loyalitas Merek (Brand Loyalty) Pada Mahasiswa Pengguna Telepon Seluler di Fakultas Ekonomi Reguler Universitas Diponegoro Semarang*. Fakultas Psikologi, Undip. Semarang.
- Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi. (2007). *Pengaruh Kualitas, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*. September, Hal 2150227 ISSN: 1412-3126.
- Paul, J. Peter dan Jerry C. Olson. (2000). *Customer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Utami, Dian Wahyu & Marheni Eka Saputri. (2016). *Pengaruh Electronic Word of Mouth (e-WOM) Terhadap keputusan Pembelian Pada Konsumen Cafe Roti Gempol dan Kopi Anjis Bandung*. *Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom*.
- Radji, Djoko Lesmana. (2009). *Hubungan Citra Merek, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol.10 (1) 17-34.
- Ramadhani, Bunga. (2015). *Pengaruh Electronic Word of Mouth (eWOM) Terhadap Keputusan Pembelian di Surabaya (Studi Terhadap Toko*

- Online Zalora dan BerryBenka*). Artikel Ilmiah. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas. Surabaya.
- Render, Barry and Jay Heizer: Alih bahasa Kresnohadi Ariyoto. (2001). *Prinsip-prinsip Manajemen Operasional*. Edisi 2. Jakarta. Salemba Empat.
- Schiffman dan Kanuk. (2000). *Customer Behavior*. International Edition. Prentice Hall.
- Schiffman dan Kanuk. (2010). *Perilaku Konsumen edisi 7*. Jakarta. Prentice Hall.
- Sen, S. And Lerman, D. (2007). *Why are You Telling Me This? An Examination into Negative Consumers Reviews on the Web*. Journal of Interactive Marketing. Vol. 21(4), 76-94.
- Setiadi, N. J. (2003). *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta. Prenada Media.
- Sorenson, Richard D., Goldsmith, Lloyd M. (2008). *The Principal's Guide to Managing School Personnel*. Corwin Press.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta.
- Sutisna dan Pawitra. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta. PT. Remaja Rosdakarya.
- Suwarno, Wiji. (2006) *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan*. Jogjakarta. AR-Ruzz Media Jogjakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. ANDI. Yogyakarta.
- Uma, Sekaran. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.

- Yan, Andari, Rina Arifati dan Rita Andini .(2016). *Pengaruh Perputaran Barang Jadi, Arus Kas, Piutang, Dan Aktiva Tetap Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Perdagangan Eceran Yang Terdaftar Di BEI Periode 2009- 2014*. Jurnal Akuntansi, Vol.2 No.2 Maret 2016.
- Yiling, Z dan Xiaofen. (2009). *The Impacts of Online Word-of-mouth on Consumer's Buying Intention on Apparel: An Empirical Study, International Symposium on Web information System and Application*. Vol 09, Mei, hal 24 - 28
- Williams, B.K. and Sawyer, S.C. (2011). *Using Information Technology: A Practical Introduction to Computers & Communications. (9th edition)*. New York: McGraw-Hill.
- William J. Stanton. (2004). *Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketujuh Jilid Kesatu. Jakarta: Erlangga