DAFTAR PUSTAKA

Chiang Verdinan Ronny dan Chie Jeffry. 2007. **Pengaruh kepuasan terhadap word of mouth, share of purchases dan competitive resistance dengan loyalitas pelanggan sebagai variabel intervening pada jasa ritel Hypermarket Carrefour Surabaya**, http://dewey.petra.ac.id/jiunkpe_dg_5589.html

Djaslim Saladin. 2004. **Manajemen pemasaran**, Bandung: Linda Karya.

Eman. 2004, **Analisa pengaruh *Word of Mouth* dan *Perceived Value Product* terhadap Keputusan Pembelian**, http://digilib.petra.ac.id/chapter2.pdf

Fajar Laksana. 2008. **Manajemen Pemasaran**, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ghandi.2009. **Cipaganti Kecewa**, http://gandhi.tumblr.com/post/71101075

Griffin, Jill. 2003. **Customer loyalty**, How to Earn How to eef it. ed Revisi dan terbaru Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga

Jalaludin, Rakhmad. 2002. **Metode Penelitian Komunikasi**. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Kotler, Philip. 2005. **Manajemen Pemasaran**, ed. Milenium. Jilid 2, Alih Bahasa: Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan, Jakarta: Prenhallindo.

Moh, Nazir. 2003. **Metode Penelitian Bisnis**. Jakarta: Ghalia Indonesia

Onong Uchjana Effendy. 2000. **Ilmu Komunikasi**, Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

Ratih Huriyati. 2005. **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**, Bandung: Alfaba

Riduwan dan Akdon; 2009. **Rumus dan Data dalam Analisis Statistika**, Bandung: Alfaba

Sugiyono. 2009. **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan ke-14, Bandung: Alfabeta

Sutisna. 2002. **Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran**. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Umi Narimawati. 2007. **Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Aplikasi Contoh & Perhitungannya**. Agung Media: Jakarta.