

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma., 2016. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung. Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Arsyad, 2012. *Media Pembelajaran.* Jakarta: Rajawali Press.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Rajawali Press.
- Buchori, 2012. *Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama.* Bandung Linda Karya.
- Daryanto, Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima.* Malang: Gaya Media.
- Handoko, 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: BPFE.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik.* PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler. 2015. *Principles of Marketing.* New Jersey: Pearson Education Inc.
- Lupiyoadi, R.. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 3.* Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra. 2014. *Marketing Research: An Applied Orientation (5th edition).* Upper Saddle River: NJ: Prentice Hall.
- Parasuraman, dkk. 2014. *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research.* Journal Of Marketing, Volume 49.
- Peter dan Olson, 2012. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran. Edisi Kesembilan, Buku II.* Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, F. 2014. *Manajemen Strategi, Edisi Sepuluh.* Jakarta: Salemba Empat.
- Setiadi. 2018. *Perilaku Konsumen. Perspektif Kontemporer pada Motif Tujuan dan Keinginan Konsumen. Edisi Revisi.* Jakarta: Kencana Pranada Media Grup.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi, Edisi 1.* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sugiyono. 2014. *Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta.

Suryani. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sutisna. 2012. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Edisi Kedua*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Swastha.. 2013. *Manajemen Pemasaran. Analisis Perilaku Konsumen. Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.

Tjiptono. 2014. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga*. Jakarta: PT Raja Grafindo.

### **Jurnal:**

Sinaga dan Wardani. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian di Kafe Potret Medan*. Jurnal PLANS, Vol.13, No.2 Tahun 2018, ISSN: 2527-306X

Dian dan Prinatiwi. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Natasha Skincare Candibaru Semarang*. Jurnal Administrasi Binsi, Vol.X, No.III, Tahun 2019

Herawati. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol.3, No.1 tahun 2020

Subita, Hartati, dan Dewi. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Jasa*. Jurnal Manajemen, Kewirusahaan, dan Pariwisata Vol.2 No.1, ISSN: 2774-7085, Tahun 2022

Mahendra, Pertama, dan Idawati. 2022. *Pengaruh Harga, Word of Mouth, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk pada CV. Lagas Jaya Badung*. Jurnal WMBJ, Vol. 4, No.2, Tahun 2022