

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Kuncoro, Engkos. Dan Riduwan. (2008). *Cara menggunakan dan memaknai Analisis Jalur*. Bandung : Alfabeta
- Cooper, Donald R dan Schindler, Pamela S. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Volume 2-9/E. Jakarta: Media Global Edukasi.
- Hasan, Ali. (2010). *Marketing dari Mulut ke Mulut : Word of mouth Marketing*. Yogyakarta : media pressindo.
- Kertajaya, Hermawan. 2010. *Connect! Surfing new Wave Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Keller, Kavin Lane. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: indeks.
- Kotler, Philip, and Keller, Kavin Lane. (2009). *Marketing Management 13th Edition*. New Jersey : Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip, and Keller, Kavin Lane. (2012). *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey : Pearson Education, Inc.
- Morrison, Corry W, Andy dan Hamid, Farid. (2012). *Metode Survei Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Purwanto, Erwan Agus dan Sulistyastuti, Dyah Ratih. (2011). *Metode penelitian kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta:Gava Media
- Rangkuti, Fredy. (2011). *Riset Pemasaran, Cetakan Kesebelas*. Jakarta : PT. Gamedia Pustaka Utama.
- Riduwan. (2010). *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Cetakan ke-7. Bandung: Alfabeta.
- Sarwono, Jonathan dan Martadiredja, Tutty. (2008). *Riset Bisnis untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Schiffman, Leon G dan Leslie L. Kanuk. (2007). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Indeks.
- Schiffman, Leon G., Kanuk, Leslie Lazar. (2010). *Consumer Behavior 10th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Sernovitz, Andy. (2009). *Word of mouth marketing : How smart companies get people talking*. New york: Kaplan
- Sernovitz, Andy. (2012). *Word of mouth marketing : How smart companies get people talking 3th Edition*. Austin: Greenleaf Book
- Silverman, George. (2011). *The Secret of Word of Mouth Marketing: How to Trigger Exponential Sales Through Runaway Word of Mouth*. Amacom: American MGMT. Assa
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Sunyoto, Danang. (2009). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, edisi pertama. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Supramono dan Haryanto, Jony Oktavian. (2005). *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Umar, Husein. (2008). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Umar, Husein. (2010). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Wijaya, Toni. (2012). *Cepat Menguasai SPSS 20 untuk Olah dan Interpretasi Data*. Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta.
- Zikmund, William., Babin, Barry J., Carr, Jon C., Griffin, Mitch. (2010). *Business Research Method (8thEd.)* Canada: Cengage Learning.
- Widoyoko, Eko Putro. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Skripsi

- Aditya Rahmat, Cakra. (2011). *PENGARUH PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (studi pada Starbucks Coffe)*. Program Sarjana Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia
- Afriansyah, Dedy. (2010). *PENGARUH WORD OF MOUTH MARKETING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA RESTO D'COST*. Program Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Telkom.
- Febrina, Ira. (2013). *Pengaruh Elemen - Elemen Word of Mouth Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Shuttle Service Xtrans Trayek Bandung - Jakarta (Studi Kasus di Kota Bandung Tahun 2012)*. Program Sarjana Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom.
- Hastari, Aninda. (2011). *ANALISIS PREFERENSI DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG KONSUMEN PADA PRODUK TONI JACKS INDONESIA PASCA REBRANDING (Studi Kasus Pada Merek Waralaba McDonalds Menjadi Tonijacks Indonesia)*. Program Sarjana Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom.
- Larasaty, Asky. (2012). *PENGARUH WORD OF MOUTH MARKETING MELALUI TWITTER TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI 7 ELEVEN JAKARTA PADA TAHUN 2012*. Program Sarjana Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom.
- Sebastian, Gawan. (2011). *PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KEMBALI LAYANAN XL BLACKBERRY INTERNET SERVICE DI*

WILAYAH KOTA BANDUNG TAHUN 2011. Program Sarjana Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Universitas Telkom.

Jurnal Nasional

Antinah. (2010). *KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA CIPAGANTI SHUTTLE SERVICE TRAYEK JAKARTA – BANDUNG CABANG DIPATIUKUR DI PT. CIPAGANTI CITRA GRAHA*. Di Ambil dari jurnal Universitas Unikom.

Geofanny Fredereca, Bunga dan Chairy. (2011). *PENGARUH PSIKOLOGI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KEMBALI SMARTPHONE BLACKBERRY*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan.

Kosasih, Dadan Ahmad Fadli dan Nurul Fadilah. (2013). *PENGARUH PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR YAMAHA DI DEALERARISTA JOHAR*. jurnal Manajemen Vol 10 no 3 2013

Kurniawan et all. *ANALISIS FATOR_FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT BELI ULANG PRODUK SERTA DAMPAKNYA TERHDAP LOYALITAS PELANGGAN (studi kasus pada produk sakatonik Liver di kota Semarang)*. Jurnal Studi Manajemen dan organisasi vol 4 no. 2 2007

Ni Made Dhian Rani Yulianti, et all. (2014). *PENGARUH CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT BELI ULANG PADA CIRCLE-K DI DENPASAR*. Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol.8 No.1, Februari 2014.

Rossellini putri, Nindhira dan Suhariadi, Fendi. *HUBUNGAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN WORD OF MOUTH pada pelanggan klinik Kecantikan London Beauty Centre*. Jurnal Psikologi industry dan organisasi vol 2 no.1 februari 2014

Wibowo, Setyo Ferry dan Puspita, Maya. (2012). *PENGARUH IKLAN TELEVISI DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SABUN LUX (SURVEI PADA PENGUNJUNG MEGA BEKASI HYPERMALL)*. Jurnal Riset Manajemn Sains Indonesia, vol 3 no 1, 2012

Jurnal Internasional

Jansen, Bernard, Zhang, Mimi, Subel, Kate, Chowdory, Abdul. (2009). *TWITTER POWER : TWEETS AS ELECTRONIC WORD OF MOUTH*. Di Ambil dari *journal of the American Society for Information Science and Thecnology*. Vol.66. Emerald Article.

Molinari, K Lori, *et al.* (2008). *SARISFACTION, QUALITY AND VALUE AND EFFECT ON REPURCHASE AND POSITIVE WORD OF MOUTH BEHAVIORAL INTENTION IN A B2B SERVICE CONTEXT*. *Journal of service marketing* vol 22 number 5 2008

Sagala Christina, Destriani, *et al.* DECISION TOWARDS FAST FOOD: a Survey on Univesity Students in Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok ,Tanggerang, Bekasi) Indonesia. *International journals of scientific and research publication* vol 4 no 1 2014.

Trusov, Michael, Bucklin, Randolph E., Powels, Kown. (2009). *EFFECT OF WOM VERSUS TRADITIONAL MARKETING: FIND AS FROM AN INTERNET SOCIAL NETWORKING SITE*. Di Ambil dari *Jurnal of Marketing*, vol. 73. Emerald Article.

Internet

<http://www.starbucks.co.id/> , (8 februari 2014)

<http://www.mystore411.com/store/listing/15/Indonesia/Starbucks-store-locations> , (11 Februari 2014 ,08.34)

<http://kominfo.go.id/>, (12 februari 2014)

<http://www.the-marketeers.com/> , (11 Februari 2014 , 12.34)

<http://civicara.com/2012/07/31/studi-tweeps-jakarta-paling-aktif-di-dunia/> (6 Februari2014, 21:49)

<http://frontlinerinc.com/2012/04/pengaruh-komunitas-sosial-terhadap-keputusan-pembelian-dan-sikap-terhadap-brand>(1Februari2014, 23:55)

www.twitter.com , (15 Februari 2014)

<http://wibawaadiputra.wordpress.com/2013/01/27/media-sosial-jejaring-sosial-social-media-social-network/>, (4 april 2014, 11.15. 20.55)

<https://id.berita.yahoo.com/memanfaatkan-jejaring-sosial-untuk-promosi-bisnis-061210173.html>, (5 april 2014, 09.00).

<http://female.kompas.com/read/2011/06/24/1801163/Kini.Starbucks.Ada.di.Kampus.UI>, (diakses pada 7 juni 2014, 19.35)

<http://tonymisye.blogspot.com/2011/04/strategi-pemasaran-starbucks-coffee.html>,(diakses pada 6 juni 2014, 19.50).

<http://www.ciputraentrepreneurship.com/intrapreneur/anthony-cottan-nahkoda-starbucks-indonesia> , (diakses pada 23 juni 2014:17.00)