

## DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, M., & Iswati, S. (2009). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Azwar, Saifuddin. (2010). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, H. M. Burhan. (2005). *Metodologi penelitian kuantitatif: Komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Hadi, Sutrisno. (1987). *Bimbingan menulis skripsi-thesis: Jilid II*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hadi, Sutrisno. (1991). *Analisis butir untuk instrumen angket, tes, dan skala nilai dengan basica*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Harjadi, D., & Fatmasari, D. (2008, Juli/Desember). Word of mouth (WOM) communication sebagai alternatif kreatif dalam komunikasi pemasaran. *Equilibrium*, Vol. 4, No. 8, 72-78.
- Harrison-Walker, L. Jean. (2001). The measurement of word-of-mouth communication and an investigation of service quality and customer commitment as potential antecedents. *Journal of Service research*, Vol. 4, No. 1, 60-75.
- Idrus, Muhammad. (2009). *Metode penelitian ilmu sosial*. Jakarta: Erlangga.
- Kasiram, M. (2008). *Metodologi penelitian kualitatif-kuantitatif*. Malang: UIN-Malang Press.
- Kerlinger, Fred N. (1990). *Asas-asas penelitian behavioral (edisi ketiga)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Koefisien determinasi pada regresi linear (2012). *Konsultan Statistik* [on-line]. Diakses pada tanggal 20 November 2012 dari <http://konsultanstatistik.com/koefisien-determinasi-pada-regresi.html>.

- Kotler, P. (2000). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lo, S. C. (2012). Consumer decisions: The effect of word-of-mouth. *The International Journal of Organizational Innovation*, Vol. 4, No. 3, 188-196.
- Lovelock, Christopher H., & Wirtz, Jochen. (2011). *Service marketing: People, technology, strategy (7<sup>th</sup> ed.)*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lovelock, Christopher H., & Wright, Lauren K. (2007). *Manajemen pemasaran jasa. Edisi Indonesia*. Jakarta: Indeks.
- Mowen, John C. (1995). *Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi penelitian skripsi, tesis, disertasi, dan karya ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Pallant, Julie. (2007). *SPSS: Survival manual (3rd ed.)*. Sydney: Allen & Unwin.
- Perketat Izin Klinik Kecantikan (2007, 21 Oktober). *Jawa Pos*, hal. 40.
- Prihatini, P. M., & Mastawan, I Gusti Putu. (2010, Juli). Sistem informasi perawatan kulit pada klinik kecantikan berbasis web. *Jurnal TSI*, Vol. 1, No. 2, 118-127.
- Silverman, George. (2001). *The secrets of word-of mouth marketing: How to trigger exponential sales through runaway word of mouth*. New York: AMACOM.
- Sujianto, A.E. (2009). *Aplikasi statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi.
- Sumarwan, Ujang. (2011). *Perilaku konsumen: Teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suryabrata, Sumadi. (1990). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Rajawali Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Umar, Husein. (2003). *Metode riset bisnis: Panduan mahasiswa untuk melaksanakan riset dilengkapi contoh proposal dan hasil riset bidang manajemen dan akuntansi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wahyuningsih, & Nurdin, D. (2010, April/Juli). The effect of customer satisfaction on behavioral intentions. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 3, No. 1, 1-16.
- Wiasti, Ni Made. *Redefinisi kecantikan dalam meningkatkan produktivitas kerja perempuan bali, di Kota Denpasar*. Denpasar, Indonesia: Universitas Udayana, Fakultas Sastra.
- Wilkie, William L. (1990). *Consumer behavior (2nd edition)*. Canada: John Wiley & Sons.
- Wirtz, J., & Chew, P. (2002). The Effects of incentives, deal proneness, satisfaction and tie strength on word-of-mouth behaviour. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 13, No. 2, 141-162.
- Schiffman, L.G. & Kanuk, L.L. (2004). *Consumer behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.