

DAFTAR PUSTAKA

- Assegaff, Mohammad. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2. Juli. Unisulla Semarang. Semarang.
- Bulaeng, Andi. (2004). *Metode Penelitian Komunikasi Kontemporer*. Yogyakarta Darsono 2004.
- Basalamah, Fauzan. 2010. Pengaruh Komunitas Merek terhadap Word of Mouth. PT Spire Indonesia
- Chen, Yaoli. 2012. *Formation Mechanism of Brand Community Based on Word-of-Mouth Communication*
- Collin, P.H dan Ivanovic A. (2004). *Dictionary of Marketing*. Third edition. Bloomsbury Publishing Plc, United States of America
- Darsono, L. I. (2004). *z: Sebuah Pandangan Komprehensif dalam Analisa Loyalitas Pelanggan*. Kinerja.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto dan lie Joko Budiman. (2004). *Brand Equity Ten: Strategi memimpin Pasar*. PT Gramedia Pustaka Utama.

- Durianto, Darmadi, Sugiarto dan Tony Sitinjak. (2004). Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek. Cetakan ketiga PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dye, Renee. (2000). *The Buzz on Buzz*, *Harvard Business Review*, 78 (6)
- Ferinadewi, Erna. (2008). Merk dan Psikologi Konsumen (Implikasi pada Strategi Pemasaran). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gounaris, S. and Stathakopoulos, V. (2004), *Antecedents and consequences of brand loyalty: an empirical study*, *Journal of Brand Management*.
- Hair, et al. (2006). *Multivariate Data Analysis 6th Ed.* New Jersey: Pearson Education.
- Imam, Ghozali. 2003. Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Irawan, Hendy. (2004). Kepuasan Pelayanan Jasa. Erlangga. Jakarta.
- Istijanto. (2005). Aplikasi Praktis Riset Pemasaran. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kelly, Lois. (2007). *Beyond Buzz: the Next Generation of Word of Mouth Marketing*. New York: AMACOM.
- Kertajaya, Hermawan. 2011. *Markeeters* edisi April 2011. Jakarta : MarkPlus
- Kotler, Philip dan Keller KL. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid Pertama. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Muniz, Albert M. & O'Guinn, Thomas C. (2001). *Brand Community*, *The Journal of Consumer Research*, University of Illinois Vol.27.
- Rosen, Emanuel. (2004). Kiat Pemasaran dari Mulut ke Mulut (Zoelkifli). Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2000). *Consumer Behavior*. 7th edition. New Jersey: Prentice Hall International.

Sekaran, U. (2006). *Metode Penelitian Untuk Bisnis 1*. (4th Ed). Jakarta: Salemba Empat.

Sernovitz, Andy. (2006). *Word of Mouth Marketing : How Smart Companies Get People Talking*. Chicago : Kaplan Publising.

Siagian, Dergibson, & Sugiarto (2002). *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Silverman, George. (2001). *The Secret of Word-Of-Mouth Marketing:How to trigger exponential sales through runaway word of mouth*. AMACOM, United states of America

Sugiyono, (2008), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.

Umar, Husein. (2005). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.

Yuswohady. (2008). *CROWD : Marketing Becomes Horizontal*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Website :

<http://www.indosat.com>

Anggit. (2012). *Daftar Komunitas Sekolah Indosat Gratis 100 Menit Telpon*, from : <http://cookies.web.id/2012/10/daftar-komunitas-sekolah-indosat-gratis-100-menit-telpon.html>. 20 April 2013