

BAB VI

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Lina. 2007. *Survey Kosmetik Indonesia*. Jakarta [melalui <http://sigmaresearch.co.id/category/survey-kosmetik-indonesia/> diakses pada tanggal 13 Juli 2018 pukul 20:24]
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A. 2003. *Service Marketing (3 rd ed.)* Tata McGraw Hill. New Delhi.
- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter, dan Pascar Peeters. 2008. *Investigating Drivers of Bank Loyalty : the Complex Relationship Between Image, Service Quality, and Satisfaction*. International Journal of Bank Marketing , Vol.17, No.7
- Ghozali, Imam. 2007. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Empat. Badan. Penerbit Universitas diponegoro. Semarang
- Gitosudarmo Indriyo. 2012. *Manajemen Pemasaran*. edisi kedua, cetakan kedua. Penerbit : BPFE – Yogyakarta
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Edisi Revisi, Jakarta : Erlangga
- Harini. 2008. *Penetapan Harga , Makro Ekonomi Pengantar*. PT Gramedia
- Hasan, Ali, 2009, *Marketing*, Yogyakarta : MedPress (Anggota IKAPI)
- Irawan, Handi. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Mullins, John W dan Walker Jr, Orville C. 2013. *Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach, 8th Edition*. McGraw-Hill International Edition.
- Kline, R. B. 2016. *Principles and practice of structural equation modeling (4th ed.)*. New York: The Guilford Press.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management, 11th Edition*. Prentice Hall Int'l, New Jersey.

- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid I*. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangg
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi. 13*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 86 *Principle Of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Phillip dan Kevin L. Keller. 2016. *Marketing Management 16 edition*. New Jersey: Pearson.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Salemba Empat: Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat
- Machfoedz, Mahmud. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Upp Amp Ykpn.
- Mursid, M. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Bumi Askara. Jakarta.
- Normasari, Selvy., Kumadji, Srikandi., dan Andriani Kusumawati. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan*. Malang
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Jakarta; Salemba Empat.
- Rochaety E, dkk. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS, Edisi Pertama*. Penerbit Mitra Wacana Media : Jakarta
- Rusdarti. 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang*. Jurnal Bisnis Strategi, Vol. 13, Juli, pp 54-65.
- Sudjana. 2005. *Metode Statistik a Edisi ke-6*. Bandung
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Supangat, Andi. 2006. *Statistika Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama*. J & J Learning. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Penerbit : ANDI YOGYAKARTA
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi pertama*. Yogyakarta; Penerbit. Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi 3*. ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi. 2*. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta