

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., dan L. Alexander. Biel. 2009. *Brand Equity and Advertising: Advertising Role in Building Strong Brand*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Hillsdale.
- Amir, F. 2012. Analisis Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hasrat Abadi di Makassar. *Skripsi*. Jurusan Manajemen, FE-UNHAS. Makassar.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Askari, N., Ngatno, dan Rodhiyah. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Bagian Service PT. Nasmoco Gombel Semarang). *Diponegoro Journal Of Social And Political Science Tahun 2014*.
- Digimind.id. 2020. Data Produk Kecantikan Terlaris Di E-Commerce. <https://digimind.id/data-produk-kecantikan-terlaris-di-e-commerce/>. 8 Desember 2020 (19.48).
- Firmansyah, A. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Deepublish. Yogyakarta.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi Kelima. Badan Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Kedelapan. Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gitosudarmono. I. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Cetakan Keempat. BPFE. Yogyakarta.
- Hurriyati, R . 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. ALFABETHA: Bandung.
- Kotler, P. 2013. *Dasar – dasar Pemasaran*. Diterjemahkan oleh Drs. Alexander Sindoro. Erlangga: Jakarta.
- Kotler, P., dan G. Armstrong. 2012. *Prinsip – prinsip Pemasaran 2*. Edisi Keduabelas. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P., dan K. L. Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid Kesatu, Terjemahan (Molan Benyamin). PT. Indeks. Indonesia.

- \_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Marketing Managemen*, 15thn Edition, Pearson Education, Inc.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid 1 & 2. PT. Indeks. Jakarta.
- Masri, S. 2009. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta. LP3ES.
- Nardiman. 2015. Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Adira Finance di Kecamatan Kinali Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis dan Publik* 3(1).
- Novianti, Endri, dan Darlius. 2018. Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen* 8(1).
- Nugraheni, R. F., Sampurno, dan I. H Hatta. 2020. Analisa Citra Merek, Kualitas Produk, Peluasan Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis* 4(1).
- Putrananda, I. E. 2018. Pengaruh Harga, Promosi, Persepsi Kualitas, dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu *Sneakers* Merek Vans Pada Mahasiswa STIESIA Surabaya. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya.
- Putri, Y. L., dan H. Utomo. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabe; Intervening (Studi Persepsi Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti* 10(19).
- Rahayu, B. S., dan E. Saryanti. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah. *ADVANCE* 1(2).
- Santoso, S. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Schiffman, L.G., dan Kanuk. 2012. *Consumer Behaviour. USA : New Jersey Prentice Hall*.
- Setiawan, R. A. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi *Online Grab*. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.

- Suastini, I. A. K. S., dan K. Mandala. 2019. Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen* 8(1).
- Sudari, S. A., A. K. Tarofder, A. Khatibi, dan J. Than. 2019. Retraced: Measuring the Critical Effect of Marketing Mix on Customer Loyalty throught Satisfaction in Food and Beverage Products. *Management Science Letters*.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta:Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sunyoto, D. 2012. *Manajemen pemasaran. Buku seru*. Yogyakarta.
- Te Tu, Y., M. Lien Li, dan H. Chi Chih. 2013. An Empirical Study of Corporate Brand Image, Customer Perceived Value and Satisfaction on Loyalty in Shoe industry. *Journal of Economics and Behavioral Studies* 5(7).
- Tjahjaningsih, E. 2013. Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang). *Media Ekonomi dan Manajemen* 28(2).
- Tjiptono, F. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Andi: Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset, Yogyakarta.
- Ubaidah, S. 2016. Pengaruh citra merek, kualitas produk wardah terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di kota jember. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Jember.
- Ulfah, D. N., M. Rukismono, dan E. R. Tan. 2020. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Kosmetik Wardah di Kecamatan Kenjeran Surabaya. *Seminar Nasional Ilmu Terapan IV 2020*.