

## DAFTAR PUSTAKA

- Amryyanti, R., I. P. G. Sukaatmadja, dan K. N. Cahya. 2013. "Pengaruh Kualitas Layanan, Produk, Dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Lnc Skin Care Singaraja." "E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Vol. 02, No. 01, n.p, <http://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/4371>. Diakses tanggal 15 Juli 2014.
- Boyd, H. W., O.C. Walker, dan J.C. Larreche. 2000. *MANAJEMEN PEMASARAN Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Jakarta: Erlangga.
- Briliana, Vita. 2013. Pengaruh Kepuasan, Komitmen, Manfaat Sosial dan Special Treatment Benefits Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 15, No. 1, pp. 57-64)
- Briliana, Vita. 2010. "Analisis pengaruh *service quality, customer to customer interaction* dan *service atmosphere* terhadap *satisfaction firm*." *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 12, No. 2, np)
- Cannon, J.P., W.D. Perreault, Jr, dan E.J. McCharthy. 2008. *PEMASARAN DASAR Pendekatan Manajerial Global*. Jakarta: Salemba Empat.
- Engel, James F., R.D.Blackwell, dan P.W. Miniard.1994. *PERILAKU KONSUMEN*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Engel J. F. Blackwell, R. D. And Miniard, P. W. 1995. *Consumer Behavior*. Ed. 8. Orlando: The Dryden Press.
- Ferdinand, Augusty Tae. 2006. *METODE PENELITIAN MANAJEMEN*. Semarang: Seri Pustaka Kunci.
- Ghozali, Imam. 2013. *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE DENGAN PROGRAM IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *MANAGEMENT PEMASARAN*. Edisi Milineum 1. Jakarta: PT Prenhallindo.

- Kotler, Philip. 2005. *MANAJEMEN PEMASARAN*. Jilid 1. Edisi Kesebelas.  
Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. dan G. Armstrong. 2001. *PRINSIP-PRINSIP PEMASARAN*. Jilid 1.  
Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 13.  
Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman A, Zeithaml, Velerie A, Berry, Leonard L. 1988. "A Multiple Item  
Scale of Measuring Consume Perception of Future Research". *Journal of  
Marketing*, Vol. 49. No. 1.
- Sari, Citra Cahaya. 2014. "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas  
Pasien Di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru". *Jom FISIP*, Vol. 1 No.2.
- Selnes, Fred. 1993. "An Examination of the Effect of Product Performance on  
Brand Reputation, satisfaction and Loyalty". *European Journal of  
Marketing*, Vol.27, No. 9
- Sengkey, L. Dan W.J.F.A. Tumbuan. 2014. "Strategi *Relationship Marketing*  
Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah  
Sakit Ibu Dan Anak "Kasih Ibu" Manado." *Jurnal EMBA*, Vol 2, No. 1,  
pp. 182-191)
- Setiawan, O. dan R. Suryaputra / Amelia. 2012. "Pengaruh *Service Quality* Dan  
*Customer Relationship Management* Terhadap *Customer Satisfaction*  
Dalam Meningkatkan *Repetitive Buying* Di Alex's Salon Embong  
Kenongo Surabaya." *Jurnal GEMA AKTUALITA*, Vol. 1, No. 1, pp. 73-  
78)
- Setyarini, Adhista. 2013. "Penerapan Model *European Customer Satisfaction  
Index* (ECSI) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada  
Konsumen Larissa Surakarta)." *Jurnal Ar Risalah*, Vol. 11, No. 30, pp.  
101-122)
- Stanton, William J. 1993. *Prinsip Pemasaran*. Jilid 2. Edisi Ketujuh. Jakarta:  
Erlangga.

- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu. 1990. *MANAJEMEN PEMASARAN MODERN*. Yogyakarta: Liberty.
- Tanuwijaya, Melissa. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pipop Copy. *Jurnal NeO-Bis*, Vol.7, No. 1, np)
- Tjiptono, Fandy. 1996. *MANAJEMEN JASA*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2004. *Service, Quality Satisfaction*. Sydney & Jakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *PEMASARAN JASA*. Sydney: Bayumedia Publishing.
- <http://cewekcantique.wordpress.com/2012/07/03/7-manfaat-dalam-olay-total-effects/>  
diakses tanggal 28 Mei 2014
- <http://www.larissa.co.id> diakses tanggal 21 Maret 2014
- MARKETING No. 6/VII/JUNI/2007
- Marketing 05/Mei/2010
- Survei/VIII/Tahun II/Januari 2011