

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini Enggar, Windawati dan Retno. 2009. Hubungan antara Persepsi Terhadap Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada PT Natasha Skin Care Yogyakarta ; Universitas Muhammadiyah ; Yogyakarta.
- Assael, Henry. 1998 *Consumer Behavior and Marketing Action* ; Cincinnati, Ohio, South western College Publisher.
- Blackwell dkk.2001. *Perilaku Konsumen jilid 2*, Alih bahasa; FX. Budiando, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Cannon, J. P., W. D. Perault, dan E. J. McCarthy. 2009. *Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial Global*. 16ed. Salemba Empat ; Jakarta.
- Engel, James et al. 1994. *Perilaku Konsumen*. Binarupa Aksara. Jakarta
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen. Edisi 2*. Semarang, Fakultas Ekonomi Undip.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : How to earn it, How to keep it*. Yahya dwi Kartini (terjemahan) – *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga. Jakarta.
- Hwang, Jinsoo. 2011. *Brand Preference and Impacts on Customer Share of Visits and Word of Mouth Intention* ;Kansas State University ; Kansas.
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. PT. Gramedia. Jakarta
- Keller, K.L. 2003.*Strategic Brand Management* ; Intl.ed.Building, Measuring, and *Managing Brand Equity 2<sup>nd</sup> ed* ; New jersey ; Pearson education. Inc.

- Kotler, Philip. 1994. *Perilaku Konsumen*. Binarupa Aksara. Jakarta
- \_\_\_\_\_. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. PT. Prenhalindo. Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium Jilid 1. PT. Prenhalindo. Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2004. *Manajemen Pemasaran 2*. Edisi Millenium Jilid 2. PT. Prenhalindo. Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid 2 PT. Indeks. Jakarta
- Kotler, Philip. Dan Gary Amstrong. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 2. Jilid 2. PT. Indeks. Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 8. Jilid 2. PT. Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi keduabelas. Jilid 1. PT. Indeks. Jakarta
- Permatasari, Sheila Indah. 2014. Pengaruh Brand Image dan Words Of Mouth Terhadap Brand Preference Dalam Meningkatkan Minat Loyalitas (Studi pada produk Pond's di Kota Semarang). *Skripsi tidak dipublikasikan*. Universitas Diponegoro ; Semarang
- Prahastuti. Lina. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan konsumen untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat (Studi pada konsumen Indosat di Wilayah Semarang). *Skripsi S1 fakultas ekonomi*. Universitas Diponegoro. Semarang
- Pratiwi. Ika Dinar. 2010. Pengaruh Harapan pelanggan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited ; Universitas Diponegoro ; Semarang.

Purba, Rao. 1996. *Measuring Customer Perception Trought Factor Analysis*. The Asian Manajer. Feb-Maret

Pramudya, Anung. 2012. “Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas melalui kepuasan sebagai intervening” (Studi pada PTS Yogyakarta). *Journal Business Management Accounting (JBMA)*– Vol 1, No. 1, Agustus 2012

Priyanto, Agus. 2010. Analisis Pengaruh Citra Merek Perguruan tinggi Terhadap Preferensi Pemilihan Perguruan Tinggi Di Kalangan Siswa SLTA. *Universitas terbuka*.

Schiffman, L.G. Kanuk, L.L. 2004. *Consumers Behavior 7<sup>th</sup>ed*. New Jersey ; Prentice-Hall, Inc.

Selnes, Fred. 1993. “ An Examination of The Effect of Product Performance on Brand reputation, Satisfaction and Loyalty” *European Journal Of Marketing*, 27 (9), 19-35.

Stevens, Serena. D. *The Effects of Brand Name On Quality Perception and Preference*.

Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen* ; Jakarta : PT. Gramedia.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis* ; Bandung. CV. Alfabeta

<http://swa.co.id/business-strategy/tren-konsumen-the-body-shop-di-indonesia>.

2013

[www.thebodyshop.com](http://www.thebodyshop.com)