

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Hidayat. 2013. Analisis Pengaruh Citra Abdullah Yusri, Ravita Dwi Yana dan Suharyono. 2015. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (survey pada konsumen produk busana muslim Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Member PT. Melia Sehat Sejahtera di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta) *Skripsi*. Jakarta: Sarjana *Jurusan Manajemen, fakultas Ekonomi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Andrianti, Inka Janita Sembiring, dan Suharyono. 2014. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Fakultas Ilmu Administrasi, Vol. 15 No. 1*.
- Deliyanti Oentoro, *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Laks Bang PRESS indo, Juli 2012.
- Dewi, Nila ,*et al.* 2012. Pengaruh Iklan, Citra Merek dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Vaseline *Hand And Body Lotion* di Kota Padang (Studi kasus di PT. Unilever Cabang Padang), *Vol. 3 No.2*.
- Dian Pelangi di Malaysia). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 21 No.1*.
- Djamaludin Said, Djumarno, Oktavia di Sjafar. 2017. *The Effect of Brand Image, Product Quality and Relationship Marketing on Customer Satisfaction and Loyalty. Journal of business marketing and management (IJBMM).Vol. 2*.
- Elbert, Ronald J. & Ricky W. Griffin (2009). *Business. New Jersey: Prentice – Hall*.
- Frontier Consulting Group, 2013. *Top Brand Index Face 1* kategori perawatan pribadi. <http://www.topbrand-award.com>. Di akses pada tanggal 5 April 2018.
- Frontier Consulting Group, 2014. *Top Brand Index Face 1* kategori perawatan pribadi. <http://www.topbrand-award.com> . Di akses pada tanggal 5 April 2018.
- Frontier Consulting Group, 2015. *Top Brand Index Face 1* kategori perawatan pribadi. <http://www.topbrand-award.com> . Di akses pada tanggal 5 April 2018.

- Frontier Consulting Group, 2016. *Top Brand Index Face 1* kategori perawatan pribadi. <http://www.topbrand-award.com> . Di akses pada tanggal 5 April 2018.
- Frontier Consulting Group, 2017. *Top Brand Index Face 1* kategori perawatan pribadi. <http://www.topbrand-award.com> . Di akses pada tanggal 5 April 2018.
- Hasugian, J. T. M. (2015) Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Telkomsel. *E - Journal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3 (4), 923-937.
- Hasyim, Anindita, Rina. 2009. *Prinsip – prinsip dasar metode riset bidang pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: UEU - Universitas Press.
- I Made Wardana dan Ni Putu Hani Susanti. 2015. Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (pada produk kosmetik hijau merek *the body shop*).
- Japarianto Edwin, S,E M,M dan Deny Irawan. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening*. Vol. 1 No. 2.
- Khasanah Ayu Arunika Utami dan Ayu. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan( pengguna Apple iPhone di Jurusan Manajemen Universitas Diponegoro Semarang). *E- Jurnal of Management Vol. 5 No. 3*.
- Kotler, dan Keller, (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Jilid 2, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane (2013), *Manajemen Pemasaran* ,Jilid 2, Edisi 13, Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane, Keller, 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kurniawaati, Dewi et al. 2014. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 14 No. 2*.

- Kusuma wati Andriani, Suharyono dan DewiKurniawati. 2014. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyaitas Pelanggan. *Vol. 14 No. 2*.
- Laila, Uun Nur. Rachma N & Priyono AchmadAgus.2017. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* (studi kasus pada pelanggan McDonald's MT Haryono). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen. Vol.6 No. 2*.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mantau Suci Citra. 2014. Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pembelian Mobil Toyota Rush dengan Variabel *Intervening* Kepuasan Konsumen. *Jurnal apresiasi Ekonomi Vol. 2 No. 2*.
- Oetomo Widi, Faisal Fanany Hening. 2015. Pengaruh *Brand Image dan Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 4 No. 1*.
- Pramudyo Anung. 2012. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening*. *Vol. 1 No. 1*.
- Priyatno, Duwi. 2013. *Analisis Korelasidan Multivariate dengan SPSS* Yogyakarta: Gava Media.
- Pusparani, Putu Ayu Yulia & Rastini, Ni Made. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan Kamera Canon Digital Single LENS Reflex (DSLR) di Kota Denpasar. *E-Jurnal Universitas Udayana, Vol. 3 No. 5*.
- Riyono dan Gigih Erlik Budiharja. 2016 Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Aqua*. *Jurnal STIE Semarang Vol. 8, No. 2, Edisi Juni 2016 ISSN 2252-826*.
- Santoso Budi, Eugenia Andrea dan Suryono. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* (studi pada klinik kecantikan cosmedic Semarang). *ISS (online) : 2337-3792*.
- Sinarmata Binsar, 2016. Pengaruh Citra Merek dan Daya Tarik Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Smartphone VIVO* pada Mahasiswa STIE ITMI. *Vol. 2 No. 1*.
- Sitinjak, Tumpal JR & Sugiarto, 2006. LISREL. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Sukawati, I Wayan Plong Widiana, Tjok.2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pasta Gigi Pepsodent PT. Unilever. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol.5 No.4*.
- Sunaryo, Pramita Enggar wati dan Sumiati. 2017. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang di mediasi oleh Kepuasan Konsumen (studi pada butik Zoya di Kota Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol.4 No.1*.
- Sunyoto, D, 2012 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : CAPS.
- Sutopo, Tias Widiaswara. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening*. *Jurnal of Management Vol. 6 No. 4*.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Malang: Bayu Media Publishin.
- Tony, Fandy. 2006. Kinerja Citra, Sikap, dan Ekuitas Merek Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Perusahaan, Vol. 13*.
- Tri Yuniarti, Caesar Andreas. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 5 No.5*.
- Yonaldi, SE, MM, Gus Andrian, Nila Kusuma Dewi. 2012. Pengaruh Iklan Citra Merek dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen dalam menggunakan *Hand&Body Lotion* di Kota Padang. *Jurnal manajemen dan Kewirausahaan Vol. 3 No. 2*.
- Yuniarti Tri, Caesar Andreas. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 5*.