

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rhineka Cipta
- Assauri, S. 1998. *Manajemen Barang dan Operasi*. Edisi Revisi. Jakarta: LPFEUI
- Azwar, S. 2001. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Caceres, R.C dan Paparoidamis, N.G. 2007. Service Quality, Relationship Satisfaction, Trust, Commitment and Business-To-Business Loyalty. *European Journal of Marketing*. Vol. 41 No. 7/8, pp. 836-867
- Cahyono, H. 1998. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk. *Artikel*. Majalah Usahawan. Edisi VI, Juni, 1998. Hal. 45-52.
- Dimitriadis, Z.s. 2006. Customer Satisfaction, Loyalty and Commitment in Service Organizations. *Management Research News*. Vol. 29 No. 12, pp. 782-800
- Durianto dan Sitinjak, T. 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Riset Ekuistis dan Perilaku Merk*. Jakarta: Gramedia
- Engel, J.F., D.B. 1990. *Consumer Behavior*. 5th. Ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. Inc
- Gabriel, 2010. Manjakan Tubuhmu 'From Head to Toe' di Martha Tilaar Salon Day & Spa - Kapan Lagi. http://womwn.kapanlagi.com/body_mind/segar_rilek/3783_manjakan_tubuhmu_'from_head_to_toe_di_martha_tilaar_alon_day_&_spa//
- Gaspersz, V. 1997. *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas dalam Praktek Bisnis Global*. Alih Bahasa: Liana Budiwati. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, Sutrisno. 1998. *Statistik 3*. Yogyakarta : Andi Offset
- Harjati, Lily dan Sabu G. Lusua Olivia. 2014. Pengaruh Persepsi Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian The Body Shop. *E-Journal WIDYA Ekonomika*. Volume 1 Nomor 1
- Haryanto. 2007. Konsumen Tetap Solid dengan Merek Honda. *Marketing*. Edisi Februari. 2007
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo

- Isnanto, Bowo Nur. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Bedak Tabur Sariayu terhadap Kepuasan Konsumen. *Tesis* (tidak diterbitkan). Bogor: Institut Pertanian Bogor
- Jahanshahi Asghar Afshar, Mohammad Ali Hajizadeh Gashti, Seyed Abbas Mirdamadi, Khaled Nawaser , Seyed Mohammad Sadeq Khaksar. 2011. Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*. Vol. 1 No. 7
- Jeddi, Nabil dan Zaiem, Imed 2010. The Impact of Label Perception on the Consumer's Purchase Intention: An application on food products. *IBIMA Business Review*. Vol. 2010 (2010), Article ID 476659, 14 pages.
- Kotler. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prehalindo.S.
- Kotler, P. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mar'at. 1992. *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nazir, M. 1992. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Rakhmat, S. 1998. *Psikologi Komunikasi*. Edisi Revisi. Bandung: CV. Remaja Karya
- Rangkuti, Freddy. 2003, *Measuring Customer Satisfactio. Teknik Mengukur Kepuasan Strategi Meningkatkan Kerpuasan Pelanggan dan Analisis PL-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Tama
- Robbins, S.P. 2003. *Perilaku Organisasi. Jilid I*. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Garmedia
- Rosyadi, I. 2001. Keunggulan kompetitif berkelanjutan melalui capabilities-based competition: Memikirkan kembali tentang persaingan berbasis kemampuan. *Jurnal BENEFIT*, vol. 5, No. 1, Hal. 139-142. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Schiffman, L. G., Kanuk, L. L. 2004. *Customer Behavior*. 3th Edition. New Jersey : Prentice Hall
- Simamora. 2001 Strategi Harga Diskon dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen. *Jurnal Siasat Bisnis*. NO. 7. Vol.6. Hal. 25-34

- Sugiyono. 2001. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Supranto. 2002. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suntara. 1998. "Memahami Minat Beli konsumen". Majalah *Usahawan*. No. 10 Tahun XXXI. Halaman. 8-12.
- Suryabrata, S. 1998. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali
- Sutisna. 2001. *Perilaku konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Tjiptono, F. 2000. *Total Quality Manajement (TQM)*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi Offset.
- Walgito, Bimo. 2003. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wexkey, K.N dan Yukl, G.A. 1992. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personal*. Jakarta: Bina Aksara
- Widodo, A. 2002. Hubungan Antara Permintaan Konsumen dengan Kepuasan akan Penghargaan Pada Karyawan Pemasaran. *Skripsi*. (tidak diterbitkan). Klaten: Universitas Widya Darma
- Wilkie, F. 1990. *Human Behavior at Work, Organization Behavior*. New Delhi: McGraw Hill Publishing Company Ltd
- Yunita, R. 1999. Hubungan Antara Persepsi Membeli Kosmetik Bermerk dengan Kepuasan Pelanggan. *Skripsi* (Tidak Diterbitkan). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta