

DAFTAR PUTAKA

- Agyl Satrio Hutomo. (2008). *“Manajemen dan Kewirausahaan, Pengaruh Kualitas Produk dan Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Makanan Tela Krezz Cabang Bekasi”*. Vol. 14. No. 3 (2008).
- Aleksandar Maric, Slavko Arsovi, Jasna Mastilovic.(2009). *“Contribution to the Improvement of Products Quality In Baking Industry.”* International Journal for Quality Research Vol.3, No. 3.
- Ali, Moch. 1985. *Penelitian Pendidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa.
- Aurimas Dapkevicius, Borisas Meltikas.(2009). *“Business in XXI Century. Influence of Price and Quality to Customer Satisfaction. Journal* Vol 1 No. 3.
- Barnes, James. (2008), *Secret of Costumer Relationship Management, Rahasia Manajemen dan Hubungan Pelanggan*, ANDI Yogyakarta.
- Bearden, William O., Thomas N. Ingram dan Raymond W. RaForge. 2004. *“Marketing Principles and Perspectives”*. Forth Edition. McGraw Hill Companies, Inc. New York.
- Bob E. Hayes, (2008). *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty. American Society For Quality, Quality Press, Milwaukee: Printed in the United States of Amerika*
- Buchari Alma. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- _____ (2008). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Burliowska, M. Dudek dan D. Szewieczek. (2007). *“Quality Estimation Methods Used in Product Life Cycle.”* The Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering Vol. 24 issue 2 October.
- Carrilat, F. A., (2009). *Brand Management*. SAGE Publication
- Christopher, Lovelock dan Jochen W, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks, Jakarta.
- Del. I. Hawkrus, David L. Mothersbaugh dan Roger J. Best. 2007. *“Consumer Behavior, Building Marketing Strategy”*. McGraw Hill. New York, America.

Sandra Monica, 2012

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Pelembab Muka (Survei Dilakukan Pada Pengguna Pelembab Muka Sari Ayu di Kelurahan Kebonwaru Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Erna Ferrinadewi. 2005. "Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya". Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 7, No. 2, September 2005: 139-151

Fandy Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran*. PT. ANDI Offset, Yogyakarta.

_____, Gregorius Chandra dan Dedi Adriana (2008). *Pemasaran Strategik*. PT. ANDI Offset, Yogyakarta.

_____, 2006, *Pemasaran Jasa*, Mayumedia, Malang.

_____, Gregorius Chandra, 2009, *Service, Quality and Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.

_____, Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.

_____, 2005, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.

Farida Jasfar, 2009, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Ghalia Indonesia, Ciawi Bogor

Ferrell, O.C. & Michael D. Hartline. 2005. "Marketing Strategy". Thomson South Western. Third Edition.

Freddy, Rangkuti. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Femi Ridafenti. (2008). "Pengaruh Persepsi Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Minyak Goreng Filma"

Fuji Dewi Anita. (2010). "Pengaruh Persepsi Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Margarin"

Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty How To Earn It How Keep It*, Kentucky: McGraw Hill Companies, Inc. New York.

_____. (2002). *Customer Loyalty How To Earn It How Keep It*, Singapore: Lexington Books.

Gremmler & Brown, (2008). "Bangladeshi Mobile Phone Operator Industry." Journal Of Analysis Customer Loyalty

Sandra Monica, 2012

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Pelembab Muka (Survei Dilakukan Pada Pengguna Pelembab Muka Sari Ayu di Kelurahan Kebonwaru Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

- H.C Purohit .(2010). “*Quality Management and Transaction Satisfaction Measurement: A Study of Two-Wheeler (Scooter) Products*. *DSM Business Review Journal* Vol.2. No. 1.
- Hermawan, Asep. 2006. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT Grasindo, anggota Ikapi.
- Hermawan Kertajaya (2006), Hermawan Kertajaya *On Service*, PT. Mizan Pustaka, Bandung.
- _____, *Converting Customer Service Into Sales*, Jakarta Markplus & Co.
- _____. (2009), *Marketing 3.0 From Product To Customer The Human Spirit*
- Imam Kambali. (2008) “*Analisis Kepuasan Pelanggan Paket Pos Kilat Khusus Dengan Model IPA di PT Pos Indonesia*” *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi* Vol. 5. No. 2.
- James A, Mona J Fitzsimmons, 2006, *Service Management (Operation, Strategy, Information Technology)*, The McGraw-Hill International Edition.
- Jovan Chia-Jung Hsu dan Chao-Min Hsu, 2008, *The Relatinship Between Service Quality and Customer Satisfication a Leading Chines Web 2.0 Company, The Bussiness Review*, Cambrige
- Keki R. Bhote, (2004). *Jurnal manajemen dan bisnis* Vol. 4 No. 1
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11 jilid 1. New Jersey : Prentice Hall inc.
- _____. (2007). *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 Jilid 1. Jakarta
- _____ dan Kevin L. Keller (2007). 12 Edition, “*Marketing Management*”. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- _____ dan Garry Amstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi ke-12 Jilid 1*. Alih bahasa : Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller (2009). 13 Edition, “*Marketing Management*”. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Sandra Monica, 2012

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Pelembab Muka (Survei Dilakukan Pada Pengguna Pelembab Muka Sari Ayu di Kelurahan Kebonwaru Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2010. *“Principles of Marketing”*. Thirteenth Edition. Pearson Education, Inc. Upper Saddle River, New Jersey 07458. Global Edition.

_____ 2011. *Marketing An Introduction Tenth Edition*. New Jersey:Pearson Education, Inc.

Kurniawan, Albert. 2010. *Belajar Mudah SPSS Untuk Pemula*, Yogyakarta: Mediakom.

Kurtz, David L dan Louis E. Boone, 2006. *“Principles of Marketing 2006”*. International Student Edition. Thomson South Western. Canaan.

Kuswardi (2004). *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*, Jakarta. PT Elex Media Kompurtindo.

Leingpibul, Thaweephan (2009). *Customer Satisfaction, Loyalty Influence on The Customer Satisfaction and Purchase Behavior Relationship*.

Lena, Elitan dan Anatan, Lina, (2007). *Sistem Informasi Manajemen Edisi 3 Konsep dan Pengembangan*. Bandung. Linggajaya

Liawatimena. (2004).”*Marketing Strategy Analysis on Customer Satisfaction Level of Ojolali.com.*” *The Journal Winners* Vol. 5. No. 2.

Lotfollah Najjar dan Ram Bishu. (2005) *“Service Quality: A Case Study of a Bank”*. *Quality Management Journal* Vol. 13 Issue 3.

McNeil, Ruth. 2005. *Business to Business Market Research “Understanding and Measuring Business Markets”*. Kogan Page. London and Sterling, VA.

Natthawut Srikalanyoo dan Juergen Gnoth. 2005. *Quality Dimensions in International Tertiary Education: A Thai Prospective Students’ Perspective*. *Quality Management Journal* Vol. 12, Issue 1.

Peter, J. Paul dan James H. Donnely Jr, (2007). *Knowledge and Skills*. Mc Graw Hill.

Rambat Lupiyoadi, A.Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba empat, Jakarta

Ratih Hurriyati, (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan*, Alfabeta. Bandung

Riduwan. 2007. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung:Penerbit Alfabeta.

Sandra Monica, 2012

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Pelembab Muka (Survei Dilakukan Pada Pengguna Pelembab Muka Sari Ayu di Kelurahan Kebonwaru Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

_____ dan Sunarto. 2010. *Statistika untuk Pendidikan, Sosial, Ekonomi*. Bandung: Alfabeta.

Saladin Djaslim, (2003), *Manajemen Pemasaran*, Bandung; Linda Karya

Salomon, Michael R. Grey W Marshall. Elnora W. Stuart. 2008. "*Marketing real people, real choices*". 5th Edition.

Sekaran, Umar and Roger Bougie. 2009. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. John Wiley dan Sons, Limited. Academic Internet Publishers Incorporated

Sofjan Assauri, (2004), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta; PT Raja Grafindo Persada

Sudjana, (2005). *Teknik Analisis Regresi dan Kolerasi*, Bandung. Tarsito

Sugiyono, (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

_____ (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

_____ (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

_____ (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto, (2009), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Bina Aksara.

Susanto, Azhar, (2007). *Sistem Informasi Manajemen Edisi 3 Konsep dan Pengembangan*. Bandung. Linggajaya

Sutisna, (2004). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya

Umar, Husein. 2008. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Wayne D. Hoyer. Deborah J. MacInnis. 2010. "*Consumer Behavior*". Fifth Edition. International Edition. South Western Cengage Learning.

Zeithaml, Valerie A. dan Bitner Mary Jo. (2009). "*Service Marketing*". Fifth Edition. Mc Graw Hill.

Majalah dan Internet

Majalah SWA No. 19/XXV/3-13 September 2009

Sandra Monica, 2012

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Pelembab Muka (Survei Dilakukan Pada Pengguna Pelembab Muka Sari Ayu di Kelurahan Kebonwaru Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Majalah SWA No. 10/XXVI/12 Mei – 25 Mei 2010

Majalah SWA No. 21/XXVI/4-13 Oktober 2010

Majalah SWA No. 12/XXVII/9 Juni – 22 Juni 2011

Majalah SWA No. 14/XXVII/7-17 Juli 2011

Majalah SWA No. 21/XXVII/3-12 Oktober 2011

<http://www.sariayu.com/products>

www.upi.edu



Sandra Monica, 2012

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Pelembab Muka (Survei Dilakukan Pada Pengguna Pelembab Muka Sari Ayu di Kelurahan Kebonwaru Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu