

## DAFTAR PUSTAKA

- Adinugroho, Faris Mujaddid & Nurhadi (2015) “*Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan, Dan Komunikasi Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket*”. Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia Vol.4 Edisi III.
- Antinah. (2010). “*Komunikasi Dari Mulut Ke Mulut Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cipaganti Shuttle Service Trayek Bandung Cabang Dipatiukur di PT. Cipaganti Citra Graha Bandung*”. Jurnal Ekonomi Manajemen Pemasaran, Universitas Komputer Indonesia. Bandung.
- Barata, Dion Dewa. (2005). “*Pengaruh Informasi Word Of Mouth Pada Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Penerbangan DKI Jakarta*” (tesis). FE Universitas Indonesia, Depok.
- Brunner, T.A, M. Stocklin & K. Opwis. (2008). “*Satisfaction, Image, and Loyalty : New Versus Experienced customer*” European Journal of Marketing, Vol.42, No.9/10, p.1095-1105.
- Chen, Shih Chih (2011) “*Understanding The Effects Of Technology Readiness, Satisfaction And Electronic Word-Of-Mouth On Loyalty In 3c Products*” Australian Journal of Business and Management Research Vol.1 No.3.
- Dlačić, Jasmina & Elvedina Kežman (2014) “*Exploring Relationship Between Brand Equity And Customer Loyalty On Pharmaceutical Market*”. Economic And Business Review .Vol.16/ No.2/2014.
- Erida. (2009) “*Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Intensif Terhadap Perilaku WOM (Word Of Mouth) Konsumen Jasa Angkutan Penumpang Bis Antar Kota Antar Propinsi Kelas Eksekutif Di Bandung*”, Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1 No. 1 Januari – Juni, 2009.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Griffin, Jill. (2007). *Customer Loyalty, Edisi Revisi dan Terbaru*. Jakarta: Erlangga.
- Handayani, Desy & Andrizal, dkk. (2010). *Brand Operation*. Jakarta: Esensi, Erlangga Group.
- Hasan, Ali. (2010). “*Marketing Dari Mulut Ke Mulut (Word Of Mouth Marketing)*”, Media Press, Yogyakarta.
- Jones, Goreth R., Jenifer M. (2007). “*Essential of contemporary management, second edition, internationla edition*. New york, USA: Mc-Graw Hill.
- Kartajaya, Hermawan. (2007). *Boosting Loyalty Marketing Performance : Menggunakan Teknik Penjualan, Customer Relationship Management, Dan Servis Untuk Mendongkrak Laba*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Kartono. (2007). *Analisis Elemen-Elemen Ekuitas Merek Produk Minyak Pelumas Motor Enduro 4T (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Negeri Semarang)*” Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang
- Kotler & Keller. (2012). *Marketing Management Edisi 14, Global Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Indeks-Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Garry Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*., Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Maulidiah, Fariza., Suharyono, dan Kadarisman Hidayat. (2013). “*Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pemilik Sepeda Motor Merek Honda Yang Memiliki Lebih Dari Satu Unit Yang Melakukan Service Di Dealer Mpm Motor Malang)*”. Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

- Nuraini. (2010). *Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan London Beauty Centre Di Surabaya*” Journal of Upn "Veteran" Jatim.
- Prayitno, Duwi. (2010). *Paham Analisa statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit mediakom.
- Rangkuti, Freddy. (2009). “*Mengukur efektivitas Program Promosi & Analisis Kasus Menggunakan SPSS*”. Jakarta: Gramedia.
- Rini, Gilang Puspita. (2011) “*Pengaruh Persepsi Nilai, Persepsi Risiko, Dan Kesadaran Merek Terhadap Minat Mengambil Kredit Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk, KCP Pecangaan*”.
- Robin.,Coulter. (2007). *Manajemen*. Jakarta: Indeks.
- Sejahtera, Nehemia Handal. (2010). “*Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Waroeng Spesial Sambal Cab. Sompok Semarang)*”. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Silalahi, Marina. (2015). *Kuartal I 2015, Pasar Kosmetik Tumbuh 8%* (<http://mix.co.id/lifestyle/kuartal-i-2015-pasar-kosmetik-tumbuh-8/>, diakses pada 14 September 2015).
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Suhartomo, Yusuf Ardy. (2010) “*Analisis Pengaruh Word Of Mouth (WOM) Terhadap Keputusan Pemilihan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*”. Jurnal FEB UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Sumardy, Silviana, dan Melina. (2011). *The Power Word Of Mouth Marketing*. Jakarta : Gramedia.

- Sutriyono, Surya. (2008) "*Pengaruh Word Of Mouth Positif Yang Diterima Terhadap Minat Beli Konsumen*" Jurnal FISIP Universitas Indonesia, Depok.
- Tjiptono, Fandy. (2005). "*Pemasaran Jasa*". Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. (2007). "*Strategi Pemasaran*". Edisi kedua. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra., dan Dadi Adriana. (2008). *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi.
- Top Brand. (2015). Top Brand Index 2015 Fase 1. ([http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top\\_brand\\_index\\_2015\\_fase\\_1](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2015_fase_1), diakses pada 22 November 2014).
- Unilever . (2016) (<https://www.unilever.co.id/about/>, diakses pada 20 Februari 2016).
- Unilever. (2016). (<https://www.unilever.co.id/brands/our-brands/citra.html/>, diakses pada 20 Februari 2016).
- Wahyuni, Ariani. (2009) "*Manajemen Operasi Jasa Edisi Pertama*". Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widyaharsana, James. (2009) "*Pemasaran Hemat Penjualan Berlipat Melalui Creative Viral Marketing*". Jakarta: PT. Mitra Kertajaya Indonesia.
- Yesenia dan Edward H Siregar (2014) "*Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan*". Jurnal Manajemen dan Organisasi Vol.V/No 3/2014.
- Yusi., Syahirman, H. M dan Idris Umiyati. (2010). *Statistika Untuk Ekonomi dan Penelitian*. Palembang: Citrabooks.