

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy, dan Hartono, Jogyanto. (2015). *Partial least square (PLS) : Alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Alma, Buchari. (2014). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Cochran, William G. (1977). *Sampling techniques. Third edition*. US : John Wiley & Sons
- Freddy, Rangkuti. (2011). *Metode penelitian untuk bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Gaffar, Vanessa. (2007). *Costumer relationship management and marketing public relation*. Bandung : Alfabeta.
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi analisis multivariat dengan program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. (2014). *Structural equation modelling metode alternatif dengan partial least square (PLS)*. Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. (2015). *Konsep, teknik, dan aplikasi penggunaan smart PLS 3.0*. Edisi 2. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer loyalty : Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. (2012). *Customer loyalty : Menumbuhkan dan mempertahankan*

- kesetiaan pelanggan*. Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- Hasan, Ali. (2010). *Marketing*. Yogyakarta: Media Presindo.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta: Caps
- Hermawan, Asep, Yusran, Husna Leila. 2017. *Penelitian bisnis pendekatan kuantitatif*. Edisi Pertama. Jakarta : Kencana.
- Hurriyati, Ratih. (2015). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kalakota, R. dan Robinson, M. (2001). *E - Business 2.0 roadmap for success*. Massachusetts: Addison Wesley Longman.
- Kotler, Philip. (2005). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 12, Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin. (2008). *Manajemen pemasaran (marketing management)*. Edisi 13, Jilid 1. Indonesia : PT. Index.
- \_\_\_\_\_. (2009). *Manajemen pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2012). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- \_\_\_\_\_. (2014). *Principle of marketing 15<sup>th</sup> edition*. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Kedua belas. Jakarta: PT Indeks.
- Indeks Kelompok Gramedia.

- \_\_\_\_\_. (2012). *Marketing management*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- \_\_\_\_\_. (2012). *Marketing management, 14<sup>th</sup> edition*. New Jersey, US: Pearson Education, Inc.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Manajemen pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- \_\_\_\_\_. (2016). *Marketing management 15 edition*. New Jersey : Pearson.
- Schiffman dan Kanuk. (2007). *Perilaku konsumen*. Edisi 2. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Silalahi, Ulber. (2012). *Metode penelitian sosial*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen pemasaran : Teori dan implementasi*. Banten: ANDI.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Caps
- \_\_\_\_\_. (2013). *Perilaku konsumen*. Yogyakarta: Center of Academic.
- Suryanto, Mikael Hang. (2017). *Metode riset dan analisis saluran distribusi, Model dan pengukuran kepuasan sebagai saluran distribusi*. Jakarta : PT.

Grasindo.

Rangkuti, Freddy. (2011). *Riset pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Robinette, Scott. (2001). *Emotion marketing*. Jakarta: Mc. Grow Hill Book Company.

Tjiptono, Fandy. (2011). *Pemasaran jasa*. Malang : Penerbit Bayumedia.

\_\_\_\_\_. (2015). *Strategi pemasaran edisi-4*. Yogyakarta: ANDI.

Rachmawati, Anindya Gita, dan Suhartini. 2016. *Customer Realtionship Management (CRM) dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan Metamorf Sidoarjo*. Jurnal Mebis (Manajemen dan Bisnis) 1, (1), 3 Agustus 2016. Hal 75-84.

Sawitri, I Gusti Ayu Tara Diani, dan Rahanatha, Gede Bayu. 2019. Pengaruh *Green Marketing* dan *Brand Image* terhadap Loyalitas Pelanggan. E-Jurnal Manajemen Vol. 8 No. 8, Agustus 2019. Hal 5267 – 5284.

Sinaga, Sabam Junijar. 2006. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada PT. Ultrajaya Milk Industry and Trading Company Tbk.)*. Jurusan Manajemen. Fakultas Bisnis dan Manajemen. Universitas Widyatama.

Ulfah, Dian Nur, Rukismono, Martinus, dan Tan, Erwin Rediono. 2020. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Kosmetik Wardah di Kecamatan Kenjeran Surabaya. Jurnal Seminar

Nasional Ilmu Terapan IV (SNITER) 2020 Vol. 4 No. 1, 9 November 2020. Hal B-23-1 – B-23-6.

<https://kemenperin.go.id/artikel/21460/Perubahan-Gaya-Hidup-Dorong-Industri-Kosmetik> (Diakses tanggal 31/10/2020)

<https://kemenperin.go.id/artikel/18957/Industri-Kosmetik-Nasional-Tumbuh-20> (Diakses tanggal 31/10/2020)

<https://katadata.co.id/ekarina/berita/5e9a51a7c8e5d/tren-perawatan-kecantikan-naik-industri-kosmetik-dipatok-tumbuh-9> (Diakses tanggal 31/10/2020)

<https://mediaindonesia.com/read/detail/266531-industri-kosmetik-nasional-alami-kenaikan-pertumbuhan-20> (Diakses tanggal 31/10/2020)

<https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/> (Diakses tanggal 31/10/2020)

<https://trends.google.co.id/trends/explore?date=today%205y&geo=ID&q=Viva,Sa riayu,La%20Tulipe,Mustika%20Ratu> (Diakses tanggal 31/10/2020)

<https://kabarbisnis.com/read/2875500/potensi-masih-besar-viva-cosmetics-andalkan-pasar-lokal> (Diakses tanggal 30/11/2020)