



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Jurnal dan Buku:

- Anderson, Eugene W., Claes Fornell, and Donald R. Lehmann (1994), *Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability*, Journal of Marketing, Vol. 58, No.3.
- Fornell, Claes, Birger Wernerfelt (1987), *Defensive Marketing Strategy by Customer Complaint Management: A Theoretical Analysis*, Journal of Marketing Research, Vol. 24, No. 4.
- Ghozali, Imam (2011), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Cetakan V, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, Handi (2007), *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Cetakan kesembilan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jones, Michael A., Kristy E. Reynolds (2005), *The role of retailer interest on shopping behavior*, Journal of Retailing 82.
- Kotler, Philip, K.L.Keller (2009) , *Marketing Management*, 13 th Edition, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Nurullaili, Andi, Wijayanto (2013), *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware* Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 2, No.1.
- Patra, Andra B., Nawazirul Lubis, & Ari Pradhanawati (2013), *Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Yang Mengingat Atas Kualitas Pelayanan "Pati Hotel" Di Kota Pati*, Diponegoro Journal Of Social And Politic Tahun 2013, Hal 1-9.
- Sofyan, Andra L., Ari Pradhanawati, & Hari Susanta Nugraha (2013), *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang*, Diponegoro Journal Of Social And Politic.
- Sriwidodo, Untung, Rully Tri Indriastuti (2010), *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah*, Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Vol. 10, No. 2.
- Sugiyono (2006), *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kesembilan, Bandung: Penerbit Alfabeta, ISBN: 978-979-8433-36-9.
- Umar, Husein (2014), *Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier*, Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik, Vol. 01, No. 02.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak cipta dilindungi undang-undang
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



Umar, Husein (2002), *Metode Riset Bisnis*, Cetakan pertama, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002

Yulindo, Kenshi Poneva (2011), *Pengaruh Atribut-Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Green Product Cosmetics Sariayu Martha Tilaar Di Kota Padang*, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, 2011.

Sumber Internet:

Jas. Lingkungan Aceh, Hermawan, SE. MM, Kasubdit Iklim Usaha, Lembaga Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP), diakses Tanggal 23 Mei 2015

The Body Shop, diakses Tanggal 12 Mei 2015, www.thebodyshop.co.id.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.