

DAFTAR PUSTAKA

- Adminlina. 2021, Indonesia Pasar Potensial Produk Kosmetik, <https://pelakubisnis.com/2020/02>.
- Alex Nitisemito. 2007. Marketing. Jakarta: Balai Aksara.
- Badan POM RI, 2011, Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.03.1.23.08.11.07331 Tahun 2011 Tentang Metode Analisis Kosmetika. Jakarta : BPOM.
- Baki, G. dan Alexander, K. S. 2019. Formulasi dan Teknologi Kosmetik. 4 th ed. Jakarta: EGC.
- Barata, Atep Adaya. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Budianto, Apri. 2015. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Ombak.
- Cekindo. Com. 2021. Meningkatnya Permintaan akan Produk Kecantikan dan Perawatan. Tinjauan Sektor Kosmetik Indonesia. <https://www.cekindo.com/id/sektor/kosmetik>.
- Chinna, D.F.G. Soegoto A.S dan Djemly W. 2022. Analisis Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Wardah Kosmetik Di Kota Manado. Jurnal EMBA, JE. Vol 10 No 3, 2022. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Engel F James, et al. 2010. Perilaku Konsumen Edisi 6 Jilid 2. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fadhila, Cut Liza. 2022. Pengaruh Citra Merek, Harga, Inovasi dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kosmetik Wardah Di Kota Langsa. Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra (p-ISSN: , e-ISSN: 27970086). Vol 3 No 2, 2022 Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.
- Fajar Laksana. 2008. Manajemen Pendekatan Produk. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Freddy Rangkuti, 2016. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilbert, David. 2003. *Retail marketing management (2nd ed.)*. England: PrenticeHall
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty. Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Haasiani, Nova. 2021. Data Penjualan Kosmetik Wajah: Brand Lokal Kuat Bersaing. <https://compas.co.id/article>.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Medja Pressindo
- Kertajaya, H. 2002. *Markplus on Strategi: The Second Generation*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kertajaya, H. 2007. *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Bandung: PT. Mizan Pustaka
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management. New Jersey: The Millennium Edition, PrenticeHall International Edition*.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 11* Jakarta :Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12*. Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid II* Jakarta: Erlangga.
- Kursunluoglu, D. E. (2011). Customer Service Effects on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Field Research in Shopping Centers in Izmir City - Turkey. *International Journal of Business and Social Science* .

- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran, Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa..* Salemba Empat: Jakarta.
- Ma'ruf, Hendri. 2005. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Malik, F. S. Yaqoob, dan Aslam A.S.. 2012. The Impact Of Price Perception, Service Quality, And Brand Image On Customer Loyalty (Study Of Hospitality Industry In Pakistan). *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*. Vol. 4, No. 5.
- Mujiasih, E. 2016. Hubungan Antara Komitmen Afektif Dengan Kompetensi Orientasi Layanan Pelanggan (*Customer Service Orientation*) pada Pramuniaga. *Jurnal Psikologi Undip*. Vol 15/02.
- Pojoh.A.S.L., Et Al. 2019.The Influence Of Product Diversity And Store Atmosphere On Customer Satisfaction At Miniso Manado, *Jurnal international Business Administration, Management Program, Faculty Of Economics And Business University Of Sam Ratulangi Manado*, 7(4), H. 4543-4551
- Pratiwi, Marizha Corry. 2009. “*Customer Service dan Kepuasan Pelanggan (Studi tentang Pelayanan Customer Service dengan Kepuasan Pelanggan di Plasa Telkom Karanganyar*)”, Surakarta, FISIP, Nonreguler UNS. <https://digilib.uns.ac.id>
- Pribadi Kokoh, Soedarsono Dewi K dan Rifaldi Refi. 2013. *Pengaruh Customer Service terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Bengkulu*. Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id>

- Raharjani. 2005. Analisis Faktot-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan pemilihan Pasar Swalayan sebagai tempat Berbelanja. Semarang : Jurnal Studi manajemen dan Organisasi.
- Rasjid, John Marco, (27/01/2020), Perubahan Gaya Hidup Dorong Industri Kosmetik. <https://kemenperin.go.id/artikel/21460>.
- Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*, Yogyakarta: Publishing.
- Safa' Atillah, Nurus. 2019. Pengaruh Faktor Kelengkapan Produk, Kualitas Produk dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Basmalah Market Karanggeneng. Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan. E-ISSN : 2597-9434. Vol 3 (1) 2019. P: 45-51
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2011. SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset. Jakarta: Salemba Empat.
- Siahaan, S.M. 1991. Komunikasi Pemahaman dan Penerapannya, Jakarta: PT. BPK Gunung Mulia.
- Siregar, Syofian. 2015. Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simanjorang, E.F.S dan Chindi. 2022. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Umkm (Studi Pada Toko Perabot Alumanium “SAS” Rantauprapat). Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI) E-ISSN : 2774-4221. Vol. 2. No. 1 Januari 2022 Page 102-115
- Stanton, J William. 2010. Prinsip Pemasaran, jilid I Edisi 7. Jakarta: Erlangga, 2010.
- Sugiharto, Y. 2005. Membangun Loyalitas Pelanggan pada Industri jasa. *Jurnal*
- Sugiyono. 2008. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2008, Strategi Pemasaran, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, Pemasaran Strategik. Yogyakarta,

- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tranggono RI dan Latifah F. 2007. *Buku Pegangan Ilmu Pengetahuan Kosmetik*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tunggal, Amin Widjaja. 2008. *Dasar-dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.
- Umar, Husein. 2006. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*, Jakarta: Rajawali.
- Usmara, Usi. 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Yogyakarta: Amara
- Utari, Rahmy. 2013. Pengaruh Aktivitas Customer Service dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru, *Jurnal komunikasi*, ISSN 1907-898X Volume 8, Nomor 1. Universitas Islam Indonesia
- Yamin, Sara. 2009. Pengaruh Customer Service terhadap Loyalitas Pelanggan Kantor Pos Besar Medan. *Jurnal Ilmiah*, Volume 9 No. 2, (Januari, 2014), hal. 162-181, Universitas Sumatera Utara.