

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. and Kevin Lane Keller (1990). *Consumer Evaluations of Brand Extensions. Journal of Marketing* 54.
- Ardianto, Soemirat Soleh Prof, DR, M.S. 2010. *Dasar – Dasar Public Relation*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka. Cipta. Jakarta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Babin, Zikmund. 2011. *Menjelajahi Riset Pemasaran*. Edisi Kesepuluh. Penerbit Salemba empat. Jakarta.
- Bailia, J. F., Soegoto, A. S., & Loindong, S. S. R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado. *JURNAL RISET EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, 2(3).
- Chang En-Chi dan Tseng Ya-Fen (2013). “*Research note: E-store image, perceived value and perceived risk*” *Journal of Bussines Research* Vol. 66 864-870.
- Christian, L. (2013). Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional (Survey Pada Industri Rumah Tangga Dodol Daging Pala Audia di Tahuna Kab. Sangihe). *Jurnal EMBA*, 1(3), 284-293.
- Kurniawati, D. (2014). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2).
- Fandy Tjiptono, 2014, *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Ekonomi Manajerial (Managerial Economics): Landasan Analisis dan Strategi Bisnis untuk Manajemen Perusahaan dan Industri. Edisi Revisi*, Cetakan Kedelapan. Jakarta: Percetakan Penebar Swadaya.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Kedua. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Haryanto, R. A. (2013). Strategi promosi, kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran McDonald's manado. *JURNAL RISET EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, 1(4).

Husein Umar. (2002). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

The Body Shop. [https://id.wikipedia.org/wiki/The\\_Body\\_Shop](https://id.wikipedia.org/wiki/The_Body_Shop). Diakses pada tanggal 01 Desember 2016 (10.00 wib).

Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Kotler Phillip, Kevin Lance Keller. 2012. *Marketing Management 14th edition*. Jakarta:PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler, Philip and Gary Amstronng. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat, Hamdani, A. "*Manajemen Pemasaran Jasa*" Jakarta Salemba Empat, 2008.

Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2014. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Buku 2. Edisi 9. Salemba Empat. Jakarta.

Selang, C. A. (2013). Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen pada Fresh Mart Bahu Mall Manado. *JURNAL RISET EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, 1(3).

Sertifikasi Ramah Lingkungan The Body Shop.

<http://www.beritasatu.com/fashion/11612-sertifikasi-ramah-lingkungan-the-body-shop.html>. Diakses pada tanggal 22 April 2017 (18.10 WIB)

Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penarapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi.

Rahmawati, Fajarwati dan Fauziyah. 2014. *Statistika: Teori dan Praktek*. Edisi II. Yogyakarta.

Parasuraman, A, Zeithml, V,A & Berry, LL 2008, *Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research* *Joutnal of Marketing*.

