

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (2009). *Brand Equity and Advertising: Advertising Role in Building Strong Brand*. . Lawrence Erlbaum Associates, Inc Hillsdale.
- Assauri, S. (2009). *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi, Edisi Pertama*.
- BPOM, S. (n.d.). *Statistik BPOM*. Retrieved from <https://cekbpom.pom.go.id/>
- Daily, I. (2018, , March Friday). Kemenperin: Industri Kosmetik Nasional Tumbuh 20%. Retrieved from <https://Kemenperin.Go.Id/Artikel/18957/Industri-Kosmetik- Nasional-Tumbuh-20>
- Damayanti, C. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *MANAGEMENT ANALYSIS JOURNAL*, 4(3).
- Darmana Putra, I. M. (2011). Faktor-Faktor yang Di Pertimbangkan Konsumen Terhadap Keputusan Membeli Mobil pada PT. Honda Dewata di Kota Denpasar. *Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Ferrinadewi, E. (2005). Atribut Produk yang Di pertimbangkan dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 7(2), 139-151.
- Gemilang, N. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Kewajaran Harga, Citra Merek pada Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. *FEKON Universitas Negeri Surakarta*.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBL SPSS 19 (5th Ed.).
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBL SPSS 21 (7th Ed).
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.
- Glow, M. (n.d.). Sejarah Berdiri Ms glow. Retrieved from <https://Ms-Glow.Store/Blog/About-Tentang-Ms-Glow>
- Hidayat, d. (2017). The Effects of Product Quality, Service Quality, and Attributes Related to Service as Brand Switching Anticipation and their Implication on Customers' Satisfaction (Empirical Study on the Customers of Clean Water in Nizam Zachman Ocean Fisheries Port Area).
- Keller., K. D. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kertajaya, H. (2007). *Positioning, Differensiasi, Dan Brand*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. &. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. &. (2012). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. . Jakarta.: Erlangga.
- Kotler, P. &. (2015). *Marketing Management, 15th Edition*. Pearson Education.
- Kotler, P. &. (2016). *Marketing Management, 15 th Edition*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Lela, E. S. (2019).
- Lestari, d. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Kosmetik BB Cream Wardah di Kota Palu.

- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba.
- Marlien, S. a. (2013). Analisis Kepercayaan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimensi Kepuasan Konsumen.
- Novianti, Y. d. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Kosmetik Wardah”. *Jurnal Ilmiah Maksitek, Universitas Batam*, 5(2).
- Noviyanti, I. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mandiri Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma*, 1(2), 21-32.
- Pusparani, P. A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Kamera Canon Digital Single Lens Reflek (DSLR). *Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 3(5).
- Raharjo, S. (2019). *SPSS Indonesia*. Retrieved from Www.Spssindonesia.Com//2019/01/Cara-Uji-Korelasi
- Ranto, D. (2007, Juli). Pengaruh Citra Merek, Nilai, Kualitas Persepsian dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Utilitas*, XV(2), 23-24.
- Sondoh. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Cetakan Pertama: CV Yrama Widya.
- Sugiarto, E. (2017). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Thesis*.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, N. P. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Kosmetik Hijau Merek The Body Shop. . *E- Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(5).
- Tangguh, d. (2018, Agustus). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride (Survei pada mahasiswa fakultas ilmu administrasi universitas brawijaya angkatan 2016/2017 dan 2017/2018). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(2).
- Tempo, K. (n.d.). Kemenperin: Perubahan Gaya Hidup Dorong Industri Kosmetik. Retrieved from Kemenperin.Go.Id/Artikel/21460/Perubahan-Gaya-Hidup- Dorong-Industri-Kosmetik
- Tjiptono F, &. (Strategi Pemasaran). 2015. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. &. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. &. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi iii*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. &. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi iii*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategy Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: Andi.

Tresia, d. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Oriflame (Studi Pada Mahasiswi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau).

Umar, H. (2002). *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia.

Widiyanto, I. (2008). *Metode Penelitian BP Undip*. Semarang.

Lampiran 1

Kuisisioner Penelitian

Responden Yth:

Perkenalkan saya Gita Tiara Islami, Mahasiswi tingkat akhir Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir mengenai “Pengaruh Citra Merek Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Produk Ms Glow (Studi Pada Konsumen Ms Glow di Kota Padang Panjang)”.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon untuk kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini sesuai dengan instruksi dan ketelitian pada setiap pertanyaan. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah responden yang pernah berbelanja di toko Ms Glow di Kota Padang Panjang.

Seluruh data yang diperoleh dari kuisisioner ini semata digunakan hanya untuk keperluan penelitian ini dan akan dijaga kerahasiaannya. Penelitian ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i. Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/I saya ucapkan terima kasih. Semoga segala urusan Bapak/Ibu/Saudara/I diberikan kemudahan oleh Tuhan YME.

Hormat Saya,

Gita Tiara Islami