

DAFTAR PUSTAKA

- Ardha, Uthami, Aurora, Dara. Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Halo. Skripsi pada Universitas Indonesia jurusan Administrasi Niaga. www.lib.ui.ac.id. (5 November 2012)
- Buttle, Francis. (2009). *Customer Relationship Management Concepts and Technologies*, 2th edition. UK : Elseiver.
- Dr. Abdurahman, Maman, M.Pd., Sambas, Ali, Muhidin, S.Pd, M.Si., & Drs. Ating, Somantri. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika untuk penelitian*. Bandung : Pustaka Setia.
- Fajar, Sandi, T. (2009). Pengaruh Program *Customer Bonding* (mengikat pelanggan) terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Anggota Kosmetik Oriflame di *Counter Oriflame Bandung*). Skripsi pada universitas Universitas Pendidikan Indonesia jurusan Manajemen. www.repository.upi.edu (15 Agustus 2012)
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta : ANDI
- Farida, Naili. (2009). Pengaruh Ikatan Finansial, Sosial, dan Struktural terhadap Loyalitas Nasabah dimediasi variabel *Corporate Image* (Studi kasus Bank Negara Indonesia (BNI) cabang UNDIP Semarang). Jurnal pada Universitas Diponegoro. www.ejournal.undip.ac.id (11 November 2012)
- Forum *sharing* mengenai Natasha dan Erha. (2012). www.FemaleDaily.com (September 2012)

- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19, edisi 5*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2009). *Customer Loyalty, 8th edition*. Jakarta : Erlangga.
- Haryanti, Setyani Sri, & Hastuti, Ida Dwi (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada KSU SYARIAH AN NUR Tawang Sari Sukoharjo). Vol. 19, No. 20. <http://e-journal.stie-aub.ac.id> (5 November 2012)
- Hoare, Rui Jin, & Butcher, Ken. (2008). *Do Chinese cultural values affect customer satisfaction/loyalty?*, Vol. 20 Iss: 2 pp. 156 – 171. Retrieved from Emerald Insight Journals Database
- Ju Liang, Chiung, & Hung Wang, Wen. (2007). *The behavioral sequence of information education services industry in Taiwan: relationship bonding tactics, relationship quality and behavioral loyalty*, Vol. 11 Iss: 2 pp. 62 – 74. Retrieved from Emerald Insight Journals Database
- Kotler, Philip & Keller, Kevin L. (2011). *Marketing Management 14th edition*. UK : Pearson
- Kuesioner online. (2012). *Kuesioner Bagi Pelanggan atau yang Pernah Menggunakan Natasha Skin Care di Kota Bandung*. <https://docs.google.com/spreadsheet/formResponse?formkey=dG5zYUzMcWsyVmVoVENJRjlfEZYb2c6MQ&theme=0AX42CRMsmRFbUy0xMTQxMTU1Yy04OGY5LTRkY2EtYTFjMC02YmNkMmI2OWNhZTQ&ifq>
- Lovelock, Christopher & Wirtz, Jochen. (2010). *Service Marketing (People, Technology, Strategy) 7th edition*. USA : Pearson

Majalah Marketing. (2010). Potensi Pasar Produk Kecantikan di Indonesia <http://www.marketing.co.id/blog/2010/05/25/potensi-pasar-produk-kecantikan-di-indonesia/> (Agustus 2012)

Market Share Jasa Perawatan Kecantikan. Majalah Survei/VIII/tahun II/ Januari 2010

Mariana, Rina. R. (2008). *Pengaruh Diferensiasi Produk Kripik Tempe Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada konsumen kripik tempe Sanan di Kota Malang)*. Vol.1,No.1,Oktober 2009. Jurnal pada Universitas Pendidikan Indonesia. www.file.upi.edu (5 November 2012)

Moh Nazir. (2009). *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Morrisan. (2007). *Periklanan dan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta : Ramdina Prakarsa.

Oly Ndubisi, Nelson. (2007). *Relationship marketing and customer loyalty*, . Vol. 25 Iss: 1 pp. 98 – 106. Retrieved from Emerald Insight Journals Database

Profile Erha Clinic www.erhaclinic.com (Agustus 2012)

Profile Natasha Skin Care. www.Natasha-skincare.com (Agustus 2012)

Program *Customer Bonding* tahun 2012. Brosur Natasha dan Erha tahun 2012

Program Loyalitas yang diinginkan Pelanggan. Majalah Marketing/no.08/XII/agustus 2012

- Sapta, Panji, P. (2009). *Pengaruh Customer Bonding terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As*. Skripsi pada Universitas Pendidikan Indonesia jurusan Manajemen. www.repository.upi.edu (15 Agustus 2012)
- Sarjono, Haryadi., & Winda, Julianita. (2011). *SPSS vs LISRIEL, Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sarwono, Jonathan. (2008). *Riset Bisnis untuk pengambilan keputusan..* Yogyakarta : C.V Andi Offset
- Sarwono, Jonathan. (2010). *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta : C.V Andi Offset
- Sedarmayanti & Hidayat Syarifudin. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung: CV Mandar Maju
- Sekaran, Uma (2007). *Research Methods For Business*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2008). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sepuluh (10) Hal yang Membuat Konsumen Tidak Puas dengan Program Loyalitas. *Majalah Marketing/no.08/XII/agustus 2012*
- Sudiyono, Agus. W. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti, Kualitas Jaringan Dan Kualitas Pelayanan Dengan Nilai Tambah Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Intervening Kepuasan Pelanggan Warnet Ibig*. Tesis pada Universitas Negeri Semarang, Fakultas Ekonomi. www.lib.unnes.ac.id (5 November 2012)
- Sugiyono, (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta : Wedataman Widya Sastra.
- Susila, Linda Nur, & Hidayati, Nur. Pengaruh Pelayanan dan Biaya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Puskesmas Wonogiri 2 Kabupaten Wonogiri. Vol.20, No.23. <http://e-journal.stie-aub.ac.id> (5 November 2012)
- Strunk, Galka, & Baran. (2008). *Principles Of Customer Relationship Management*. South Western : Thomson Learning Academic Resource Center.
- Szmigin, Isabelle, Canning, Louise, & Reppel, Alexander E. (2005). *Online community: enhancing the relationship marketing concept through customer bonding*, Vol.16 Iss: 5 pp. 480 – 496. Retrieved from Emerald Insight Journals Database
- Riduwan., Engkos, Achmad Kuncoro. (2007). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur*. Bandung: Alfabeta
- Top Brand Klinik Kecantikan Kulit 2012. *Majalah Marketing/no.08/XII/agustus 2012*
- Viameta, Monix, Widuri. (2009). *Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan telepon rumah telkom pada persaingan industri telekomunikasi*. Skripsi pada Universitas Indonesia jurusan Administrasi Niaga. www.lib.ui.ac.id (17 Agustus 2012)
- Zikmund, William G. (2010). *Business Research Methods, , 8th edition*. South Western : Cengage Learning.

