

Daftar Pustaka

- Agung, Ferdinand. 2016. *Analisis Implementasi Proses Knowledge Management pada Kantor Akuntan Publik Non Big-Four (Penelitian Exploratory pada KAPADR)*. Tesis. Yogyakarta. Magister Manajemen Universitas Gadjah Mada
- Alma, Buchari. 2011 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aryani, D dan Rosinta, F. 2010. *Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol.17.No.2.
- Azwar S. 2013. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bastian, Danny Alexander. 2014. *Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra. Vol. 2, No. 1, Hh. 1-9.
- Bastian, Indra. 2014. *Sistem Pengendalian Manajemen Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat
- Bedi, M. 2010. *An Integrated Framework for Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Responses in Indian Banking Industry-a 98 Comparison of Public and Private*, Journal of Services Research, Vol. 10 No. 1, pp. 157-172.
- Bulan, Tengku Putri Lindung. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa*. Jurnal Manajemen dan Keuangan, VOL.5, NO.2, NOVEMBER 2016 ISSN 2252-844X
- Dewi, Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT Bpr Hoki Di Kabupaten Tabanan*. Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar 2014
- Dewi, Linda Nita. 2015. *jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengguna Produk*

Advan di kota Semarang. Program Studi Manajemen – S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro Semarang

Khusniati, Farida 2018. *Pengaruh Kepuasan atas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada RAINBOW FAMILY SALON AND SPA YOGYAKARTA*

Florensia Kurnia, Achmad Fudholi dan Basu Swastha Dharmmesta. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Salon dan Spa. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi. Vol 4. No 2*

Ghozali, Imam. 2016. *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gilang Febriani A, Maria M Minarsih, Andi Tri Haryono 2015. *Kualitas Pelayanan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen TV Samsung di Elektronik Solution Java Supermal*

Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.

Heizer Jay, Render Barry. 2005. *Operations Management*. Jakarta: Salemba Empat.

Hengestu, Nelsen dan Iskandar, Donant Alananto, 2017, *Pengaruh Citra Merek dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum dalam Kemasan”* Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT Vol.2, No.3, Oktober 2017: 363 – 372 P-ISSN 2527–7502 E-ISSN 2581-2165

Herliyansyah 2018. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-jek*

Hoisington dan Naumann 2003. *The loyalty elephant*. QUALITY PROGRESS FEBRUARY 2003

Huriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabetha: Bandung.

Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edii13. Jilid 1. Jakarta:Erlangga

- Kotler, Keller. (2016). *Marketing management*. 15e, Boston, Pearson Education
- Kotler, P and Gary A. 2013, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan), Jilid I Edisi 13, Prehallindo, Jakarta.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia* Jilid 2, Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyana, Deddy & Solatun. 2013. *Metode Penelitian Komunika: contoh-contoh penelitian kualitatif dengan pendekatan praktis*. Cetakan ke 3. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,
- Pramudyo, Anung. 2012. *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan* . Vol. I, No. 1, Agustus 2012. ISSN: 2252-5483. JBMA.
- Putranto, Yudias Ade. 2011. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Paket Pos Biasa Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran Semarang*
- Rangkuti, Freddy. 2010, *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratnasari, R. & Aksa, M. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia.
- Rofiah & Wahyuni 2017. *Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang*
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. CV Andi Offset.
- Selang, C.A.D., 2013. *Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado*. Jurnal EMBA Vol. 1 No. 3. Manado: Universitas Sam Ratulangi
- Setyowati, Erni dan Wiyadi. 2016. *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, citra merek terhadap Loyalitas Pelanggan, dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel pemediasi*. DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 18, No. 2, Desember 2016
- Setyowati, Lilis. dkk. 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Kota Semarang*. Volume 20, No.2, Hal. 179-191

- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara
- Stanton, William J. 2013. *Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Buchari Alma. Jilid Satu. Edisi Kesepuluh. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suliyanto. 2011, *Ekonomika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Sunjoyo. 2013. *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*, Bandung: Alfabeta
- Suparyanto, RW dan Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Surabaya: IN Media.
- Sutama. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D*. Surakarta: Fairuz Media
- Sutisna, sunyoto. 2012. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta PT. Remaja Rosdakarya
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3, ANDI : Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa Edisi terbaru*, ANDI : Yogyakarta
- Wijayanto, I., dan Iriani, S.S. (2013). *Pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen*. Jurnnal Ilmu Manajemen | Vol. 1, No. 2, Mei 2013.
- Wulandari Ni Luh Lisa, I Made Kusuma Negara, Luh Gede Leli Kusuma Dewi, *Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Harga Terhadap Loyalitas Wisatawan Pengguna Layanan BOOKING.COM*. Jurnal IPTA ISSN : 2338-8633 Vol. 4 No. 2, 2016
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.
- Link* : (<http://www.tribunnews.com/bisnis/2014/07/07/bisnis-pangkas-rambut-yang-masih-menjanjikan>. Diakses pada tanggal 26 September 2018)
- (<http://www.tribunnews.com/lifestyle/2013/05/11/hasil-survei-36-persen-cowok-sekarang-rutin-pergi-ke-salon>. Diakses pada tanggal 27 September 2018).