

Daftar Pustaka

- Afidah, H. N. (2013). Keefektifan pelaksanaan mekanisme komplain dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit umum Haji Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(1), 167–172.
- Agusfianto, N. P. (2024). Pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan, dan suasana salon terhadap loyalitas pelanggan pada Hany Salon Narmada di Kabupaten Lombok Barat. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 3(3), 1004–1013.
- Afifah, A., Khoirunnisa, & Wijayanto, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Indihome di Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1).
- Annas, & Fadly, W. (2021). Pengaruh komunikasi pemasaran, kepercayaan, dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 51–65.
- Astianita, A. D., & Lusiana, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, citra merek, word of mouth, dan promosi terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 3(3), 370–380.
- Azizah, F. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada Salon Muslimah Moz5 Cabang Depok). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 3(2), 1–17.
- Budi, A. (2021). Pengaruh citra perusahaan, kepuasan pelanggan, dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan PT Reska Multi Usaha Branch Office 1 Jakarta. *CITIZEN: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(1).
- Cahyani, P. M., & Telagawathi, N. L. S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna layanan BRI mobile banking. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 10(2), 459–468.
- Dantes, N. (2012). *Metode penelitian*. Undiksha Press.
- Dharmmesta, B. S. (2005). Loyalitas pelanggan: Sebuah kajian konseptual sebagai panduan bagi peneliti. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 14(3), 77–88.

- Effendy, M. L., Sari, M. I., & Hermawan, H. (2021). Pengaruh strategi promosi melalui media sosial, kualitas pelayanan, dan word of mouth terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Kopi Cak Kebo (The effect of promotion strategy through social media, quality of service, and word of mouth on customer loyalty). *Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 8(2), 107–116.
- Ferdinand. (2013). *Metode penelitian manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Feriyanto, A., & Triana, E. S. (2015). *Komunikasi bisnis: Strategi dalam mengelola bisnis*. PT Pustaka Baru.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, 4(1), 37–44.
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Erlangga.
- Gruber, T. (2011). I want to believe they really care: How complaining customers want to be treated by frontline employees. *Journal of Service Management*, 22(1), 85–110.
- Gunawan, D., Maharani, S., & Layli, D. (2024). Pengaruh word of mouth dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. *Management and Business Progress Journal*, 7(2), 120–136.
- Hae, M. M., Telagawathi, N. L. W. S., & Widiastini, N. M. A. (2026). The role of customer satisfaction in mediating the effect of service quality and trust on customer loyalty at LPD Tanjung Benoa. *DIJEFA: Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 7(2), 1165–1178.
- Hatta, I. H., & Setiarini, S. (2018). Pengaruh word of mouth dan switching cost terhadap keputusan pembelian dan loyalitas. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 19(1), 32–40.
- Hermanto, R. A., Fikri, K., & Albetris. (2019). Pengaruh lokasi dan kualitas

pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Fotocopy Anugrah Rengat. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*.

Hermawati, A. (2023). Pengaruh penanganan keluhan, komunikasi pemasaran, dan kepercayaan terhadap loyalitas (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital (JMPD)*, 1(1).

Hermawati, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan e-service quality terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 23(1), 1–13.

Huda, O. K., & Nugroho, A. T. (2020). Pengaruh word of mouth dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan smartphone Oppo dimediasi kepercayaan merek. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 22(2), 141–150. <https://doi.org/10.33370/jpw.v22i02.436>

Hurriyati, R. (2005). *Bauran pemasaran dan loyalitas pelanggan*. Alfabeta.

Indriyani, S., & Mardiana, S. (2016). Pengaruh penanganan keluhan (complaint handling) terhadap kepercayaan dan komitmen mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1), 1–13.

Karkata, K. E. W., Telagawathi, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Mailaku Roemah Nongkrong Singaraja. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 5(2).

Khoir, I., & Tjahjaningsih, E. (2023). Pengaruh word of mouth dan store atmosphere terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas (Studi pada pelanggan Antariksa Kopi Semarang). *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(1), 240–245. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i1.877>

Khoiri, A. H., & Adityawarman. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah Semarang. *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, 1(1).

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (13th ed., Vol. 1–2, B. Sabran, Trans.). Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen pemasaran* (13th ed., Vol. 1–2, B. Sabran, Trans.). Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran*. Erlangga.

- Krismantono, A. (2009). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah* [Master's thesis, Universitas Diponegoro].
- Kusuma, N. S. S. H., & Jannah, N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada ADS Barbershop Gresik. *Jurnal Inovasi Multidisiplin*, 3(4), 1142–1151.
- Leboeuf, M. (1992). *Memenangkan dan memelihara pelanggan* (R. Harahap-Tahapary, Trans.). Pustaka Tangga.
- Leboeuf, M. (1992). *Prinsip manajemen terbaik di dunia* (M. T. Santoso, Trans.). Intermedia.
- Luturmas, R., & Samay, E. S. D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha jasa salon di Kota Ambon. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1). <https://doi.org/10.31959/jat.v2i1.1380>
- Manao, A. (2020). *Pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Salon Lideo*.
- Mosahab, A., Mahamad, O., & Ramayah, T. (2010). An analysis of the relationship between service quality, customer satisfaction, and loyalty in a telecommunication setting. *Jurnal Pengurusan*, 30, 43–49.
- Muhtarom, A., Syairozi, M. I., & Yonita, H. L. (2022). Analisis persepsi harga, lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi keputusan pembelian (Studi kasus pada UMKM SKCK [Stasiun Kuliner Canditunggal Kalitengah] metode structural equation modelling [SEM]–partial least square [PLS]). *EKOMBIS Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(S1). <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10iS1>
- Murhadi, W. R., & Reski, E. C. (2022). Pengaruh e-service quality, kesadaran merek, kepercayaan, word of mouth, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada TikTok Shop (Studi pada pelanggan TikTok Shop). *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 16(2), 229–240. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v16i2.471>
- Nata, R. A. (2024). Pengaruh kualitas layanan, lokasi usaha, dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada Barbershop Dostco Pare. *Prosiding Simposium Nasional Manajemen dan Bisnis*, 3, 1219–1228. <https://doi.org/10.29407/bwgy4b97>
- Noval, S., Pujaningsih, R. I., & Widayati, R. (2015). Analisis kualitas pelayanan

terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) di Kantor Pos Ungaran. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), 481–489.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Pratama, R., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(1), 228–235.

Rahmatika, W. D. (2019). *Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada Salon Widya di Desa Cokrah Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang* [Undergraduate thesis, Universitas Pancasakti Tegal].

Ramadhani, F., Telagawathi, N. L. W. S., & Susila, G. P. A. J. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Retro Singaraja. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 5(2).

Ramadhani, M., Akhmad, I., & Sulistyandari. (2023). Pengaruh word of mouth dan store atmosphere terhadap loyalitas konsumen di S3 Coffee & Café. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(1), 1–12.

Raruna, T. W. C. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Siniaja Barbershop Depok. *Jurnal Adijaya Multidisiplin*, 2(4), 660–669.

Roisah, K., & Iskandar, A. S. (2015). Pengaruh kualitas produk dan word of mouth terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Yamaha Jupiter MX. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 4(5), 1–18.

Rosen, E. (2000). *The anatomy of buzz: How to create word of mouth marketing*. Doubleday.

Rosyida, S. H., & Priantilianingtiasari, R. (2023). Pengaruh kualitas layanan, nilai pelanggan, dan letak geografis terhadap loyalitas pelanggan pada Via Salon Trenggalek. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi dan Akuntansi)*, 12(3), 656–665.

Sandhi, M. A., Telagawathi, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan dan citra toko serta suasana toko terhadap loyalitas pelanggan Indomaret di Kota Singaraja*. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 5(2). Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku konsumen*. CV Andi.

Sanjaya, F., Sutarno, & Arwin. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap

- loyalitas pelanggan di Toko Bahan Kue Yen. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 6(2), 17–28.
- Sari, I. W., & Amalia, L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen Kopi Kenangan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 2(3), 248–266.
- Sari, P. S. Y. W., Telagawathi, N. L. W. S., & Bagia, I. W. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Grand Wijaya Singaraja. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 5(2).
- Setiawan, B. (2018). *A critical review of the business agility literature in the advancement of information and communication technology*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/x4kwj>
- Setiawan, H. (2018). Does destination image and perceived destination quality influence tourist satisfaction and word of mouth of culinary tourism. In *Proceedings of the 4th Sriwijaya Economics, Accounting, and Business Conference (SEABC)* (pp. 20–28).
- Sheng, T., & Liu, C. (2010). An empirical study on the effect of e-service quality on online customer satisfaction and loyalty. *Nankai Business Review International*, 1(3), 273–283. <https://doi.org/10.1108/20408741011069205>
- Sinta, S., Widodo, T., & Dewi, W. (2025). Pengaruh digital marketing dan WOM (word of mouth) terhadap loyalitas melalui keputusan pembelian perawatan di Klinik Jakarta. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(1), 333–343.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. IKAPI.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Sinulingga, A. B., & Telagawathi, N. L. W. S. (2021). Pengaruh handling customer complaints dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas konsumen Gojek pada mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha di Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 311–318.
- Sumertana, I. W. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Water Park Seririt Singaraja tahun 2014-2015. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, 7(2), 1–12.

- Sukardi. (2017). *Metodologi penelitian pendidikan*. Bumi Aksara.
- Sulaeman, M. (2018). [Data artikel belum lengkap—judul artikel perlu dilengkapi]. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 19(1), 64–72.
- Suryani, D. A. (2017). The influence of complaint handling, trust, and satisfaction to member loyalty at Woman Cooperative “Sejarah” Gayam Village Gurah Districts. *Artikel Skripsi*, 1(5).
- Susanti, F., & Edginab, D. (2021). Pengaruh pelayanan keluhan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui ACPI PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Padang. *Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance*, 1(1), 47–58. <https://doi.org/10.31961/ijaaf.v1i1.1167>
- Susanto, Y., & Realize, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat beli konsumen pada PT Ndexindo Mandiri Indonesia. *Eco-Buss*, 5(2), 508–518. <https://doi.org/10.32877/eb.v5i2.459>
- Sweeney, J. C., Soutar, G. N., & Mazzarol, T. (2008). Factors influencing word-of-mouth effectiveness: Receiver perspectives. *European Journal of Marketing*, 42(3–4), 344–364. <https://doi.org/10.1108/03090560810852977>
- Syamsudin, A. T., & Fadly, W. (2021). Pengaruh komunikasi pemasaran, kepercayaan, dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1).
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi pemasaran* (1st ed.). Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi pemasaran* (3rd ed.). Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- Tjiptono, F., & Candra, G. (2013). *Pemasaran strategik* (2nd ed.). Andi.
- Tjua, J. (2024). Strategis perencanaan bisnis klinik kecantikan dengan analisa Porter’s generic strategy studi kasus PT Yua Medical Aesthetic Clinic. *Action Research Literate*, 8(7).
- Warganegara, T. L. P., & Alviyani, D. (2020). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Klinik Kecantikan Puspita Cabang Kotabumi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, 1(2).

- Wati, I. G. A. A. M., Telagawathi, N. L. W. S., & Trianasari. (2019). *Pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan produk Tupperware di PT. Widya Mutiara Bali Denpasar. Jurnal Manajemen Indonesia*, 5(2).
- Widiani, P. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2024). Pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 10(3), 646–654.
- Zahroh, U., & Oetomo, H. W. (2018). Pengaruh produk, word of mouth, lokasi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 7(3), 1–18.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1996). *Service marketing*. McGraw-Hill.
- Zhang, Y., & Bloemer, J. (2008). The impact of value congruence on consumer–service brand relationships. *Journal of Service Research*, 11(2), 161–179.
- Zhou, T., Lu, Y., & Wang, B. (2009). The relative importance of website design quality and service quality in determining consumers' online repurchase behavior. *Information Systems Management*, 26(4), 327–337. <https://doi.org/10.1080/10580530903245663>

