

DAFTAR PUSTAKA

- Alfisyahri, F., Fadli, A., et al. 2020, Relevansi Antara Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Produk Dengan Tarif (Biaya Tol) Sebagai Alternatif Pendukung Untuk Kepuasan Pengguna Jalan Tol, Jawa Barat: CV. Adanu Abimata.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *Pilar*, 14(1), 15-31.
- Anderson, E. W., & Mittal, V. (2000). Strengthening the satisfaction-profit chain. *Journal of Service Research*, 3(2), 107–120.
- Aryani, S., Ilham, M. D., & Rahadhini, M. D. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Ayam Geprek Wening Gondangrejo, Karanganyar. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 18(1), 249-253.
- Cahyani, P. M., & Telagawathi, N. L. W. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BRI Mobile Banking. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 10(2), 459-468.
- Exactitude Consultancy. (n.d.). Ukuran Pasar Spa dan Salon Kecantikan & Prakiraan Industri 2030. Diakses pada 17 Maret 2025, dari <https://exactitudeconsultancy.com/id/reports/35481/spas-and-beauty-salons-market>.
- Ghozali, I. dan Heri S. (Eds). 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hina, H. B., Damanik, D., et al. (2024) *Statistika II*, Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri
- Jeany, Mauli Siagian. ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa’, *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 7.3 (2020), 330–41.
- Jeffry, L. A. T., Lakoy, R. W., & Dotulong, L. O. H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan transportasi Gojek Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(2), 1705–1714.
- Junanaputra, G., & Suarmanayasa, I. N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel mediasi pada PT. BPR Suryajaya Kubutambahan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(3), 249–258.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen pemasaran* (B. Molan, Trans.; Edisi ke-12, Jilid 1). Jakarta: Indeks. (Karya asli diterbitkan 2006)

- Kristianto, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Mediasi Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan JNE di Surabaya Barat. *PERFORMA*, 7(5), 547-563.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran jasa*. Edisikedua, Jakarta: Salemba Empat
- Luturmas, J. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Jasa Salon Di Kota Ambon. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 28-38.
- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. V. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa SEA Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(4), 32-39. McGraw-Hill
- Mekel, V. R., Moniharapon, S., & Tampenawas, J. L. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan transportasi gojek manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 1285-1294.
- Monika, N. P. S., & Telagawathi, N. L. W. S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa service motor Edie Arta Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 10(1).
- Mu'ah, Masram. 2014, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*, Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang (*Doctoral dissertation, Brawijaya University*).
- Oliver, Richard L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*.
- Pangesti, E. N., Resmi, S., & Utami, A. M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Gunungkidul. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 5(1), 16-26.
- 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. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata. *Bisma: Jurnal Manajemen*.
- Putri, I. A. K. T. M., & Telagawathi, N. L. W. S. (2021). Loyalitas mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha pada penggunaan Tokopedia berdasarkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(2)

- Riyanto, S., & Setyorini, W. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif dengan Pendekatan SmartPLS 4.0*. Jakarta: Bintang Pustaka Madani.
- Rizkia, N. D., Istianingsih, N., et al. (2023). *Metodologi Penelitian Bisnis*, Bandung: INTELEKTUAL MANIFES MEDIA.
- Satrya, M. A. R., & Telagawathi, N. L. W. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan KFC. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2).
- Septyarani, T. A., & Nurhadi, N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(2), 218-227.
- Simbolon, S., Susanto, S. (2021). Evaluasi Kinerja Karyawan: Tinjauan Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Kerja, dan pengembangan Karier di PT. Garmino Utama Dharma Medan, Yogyakarta: *CV Bintang Semesta Media*.
- Sudiarianti, N. M., et al. 2015. "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Pada Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan Standar Akuntansi Pemerintah serta Implikasinya Pada Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah". *Volume 4, Nomor 71 (hlm.1–25)*.
- Sugara, R., & Suci, N. M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan J&T Express di Kecamatan Karangasem. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(3), 412–420.
- Sugiyono. 2023, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: ALFABETA, CV.
- Tjiptono Fandy, 2015, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi, Yogyakarta
- Tunastini, G. V., & Telagawathi, N. L. W. S. (2022). Pengaruh kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Gayatri Mas Mode di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(1).
- Utami, S. A., & Handrito, R. P. (2023). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 2(1), 97-105.
- Wahyudi, Maulana, A. J., et al. 2024, *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*, Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Widarini., K. & Putra, K. E. S. (2024). Peran mediasi kepuasan nasabah pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BPD Seririt. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 98–107.
- Widnyana, I. W., & Suarmanayasa, I. N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel mediasi pada LPD. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 181-191.
- Yani, M. I., & Sugiyanto, S. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Edwin Jeans Indonesia pada e-commerce Shopee. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 443-472.

Yulita, R., & Aritonang, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Parna Jaya Motor. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 141-148.

