

DAFTAR RUJUKAN

- Aprilia, E., Rachmawati, E., & Rizal, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Ruby Lash Salon cabang Tembalang. *Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 111–118.
- Aulia, D., & Oktarina, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Salon Beautylicious Padang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 5(1), 10–18. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga. Diponegoro.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas
- Fuadi, S. & Leony Asansa Media. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Alfamart di Kota Metro*. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 2(1), data. DOI: 10.24127/diversifikasi.v2i1.1043
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multi-variate Dengan Program SPSS*.
- Gunawan, Y., & Wati, L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada Beauty Lounge di Kota Padang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 112–119. Hall.
- Haryani, D. S. (2022). *Kualitas pelayanan dan harga terhadap nilai pelanggan*. Cv. Azka Pustaka
- Hisni, M. U., Fatimah, F., & Gunawan, Y. (2022). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, physical evidence dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada Salon Sheama Glenmore Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Trilogi: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 1(2), 85–92. Jakarta: Erlangga.
- Jaya, I. G. N. A., & Yulianthini, N. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Tri Jay's Salon dan Spa di Singaraja. *E-Jurnal Manajemen Universitas Mahasarakswati*, 11(2), 243–256.
- Kotler dan Armstrong. (2014). *Principle of Marketing, 12th Edition*. Jilid 1
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi Dua Belas. Terjemahan*
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education Limited.

- Kotler. (2014). *Principle of Marketing, 15th Edition New Jersey*. Pearson Pretice
- Laia, B. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. NDRUMI: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Humaniora*, 7(1), 47–60.
- Mawey, D. J., Kairupan, J. F., & Tumiwa, J. R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Naomi Beauty Salon di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(1), 123–133.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38. <https://doi.org/10.2307/1252308>
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Consumer Behavior* (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Mowen. (2012). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Muspiha. (2023). *Platform Digital: Harga, Kualitas Pelayanan & Kepuasan Pelanggan*. Rena Cipta Mandiri.
- Ndubisi, N. O. (2007). *Relationship marketing and customer loyalty. Marketing Intelligence & Planning*, 25(1), 98–106.
- Nisa, K., Arini, S. A., & Rachmawati, D. (2024). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Salon Tiara Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 89–96.
- Novandra, A., & Suparman. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Maiden Barberrock. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 10(1), 55–66.
- 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.
- Purwiningsih, D. D., Suryaningsih, I. B., & Wardhani, V. (2023). Pengembangan pengukuran kualitas pelayanan kesehatan dan kepercayaan pada Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 19(3), 164–171. <https://doi.org/10.19184/ikesma.v19i3.38738>
- Puung, B. R., Fudholi, A., & Dharmmesta, B. S. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan dan loyalitas pelanggan di salon & spa. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 19(1), 1–12.

Sari, Y. Y. I., & Makmur, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Salon IC Beauty Bandung. *Global Leadership Organizational Research in Management*, 2(4), 332–340.

Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono. (2005). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38659/uu-no-20-tahun-2008>

Yanti, Y., & Makmur. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada Salon IC Beauty Bandung. *Jurnal Glory: Jurnal Kesehatan*, 2(4), 897–908.

