

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: ALFABETA.
- Assauri, Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Startegi*. Raja Grafindo Persada. Jaka
- Bailia, Jefry F. T., Soegoto, Agus Supandi., dan Loindong, Sjendry Serulo R. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado*. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 2(3):1768-1780. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5959>.
- Bawono, Anton. 2006. *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- Budaya, Indra dan Syofya, Heppi. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Salon Feri Pelaminan*. *Jurnal Administrasi Nusantara (JAN)*. Vol 2 (2): 1-19. <http://lppmstianusa.com/ejurnal/index.php/jurnal/article/view/32>.
- Danawira, Ardha. 2019. *Pengaruh Differensiasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Makanan Cepat Saji Richeese Factory Rempoa*. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 9(1): 79-87. [https://jurnal.um-palembang.ac.id/ilmu\\_manajemen/article/view/2119](https://jurnal.um-palembang.ac.id/ilmu_manajemen/article/view/2119).
- Dewi, Kadek Yeti Fitria. 2017. *Penerapan L-R-Directed Thinking Dalam Mengubah Hipotesis Tentatif Menjadi Hipotesis Definitif Dalam Kegiatan Riset*. *Daiwi Widya*. 4(3). <https://ejournal.unipas.ac.id/index.php/DW/article/view/30>.
- Diza, Farah., Moniharapon, Sileyljoeva., dan Ogi, Imelda W. J. 2016.d *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado)*. *Jurnal EMBA*. Vol 4 (2): 109-119. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11568>.
- Evriani Nini. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Salon Natural Pekanbaru*. *Skripsi*. UIN Suska Riau. <http://repository.uin-suska.ac.id/4279/1/fm.pdf>.

- Farida, Ida., Tarmizi, Achmad., dan November, Yogi. 2016. *Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7p Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online*. *Jurnal riset manajemen dan bisnis*. 1(1):31-40. <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB/article/view/8>.
- Fitri, R., Sujiono, dan Sumarsono, H. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lia Salon Beauty Di Magetan*. *Journal of Marketing Modern*. Vol 1 (2): 100-110. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2124>.
- Ghozali, Imam. 2018. *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Cetakan Keempat”*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulla, Rendy., Oroh, Sem George., dan Roring, Ferdy. 2015. Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace INN. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 3 (1): 1313-1322. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/8297>.
- Irawan, Handi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Elex media Komputindo Kelompok Gramedia. [https://www.google.co.id/books/edition/10\\_Prinsip\\_Kepuasan\\_Plgn/hiXN56xUoG8C?hl=id&gbpv=1&dq=Irawan,+Handi.+2008,+Sepuluh+Prinsip+Kepuasan+Pelanggan.+Jakarta:+Penerbit+Elex+media+Komputindo+Kelompok+Gramedia&pg=PR4&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/10_Prinsip_Kepuasan_Plgn/hiXN56xUoG8C?hl=id&gbpv=1&dq=Irawan,+Handi.+2008,+Sepuluh+Prinsip+Kepuasan+Pelanggan.+Jakarta:+Penerbit+Elex+media+Komputindo+Kelompok+Gramedia&pg=PR4&printsec=frontcover).
- Kotler dan Keller. 2009. *“Manajemen Pemasaran”*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Prenhallindo Jakarta.
- Kotler, Philip., dan Gary, Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol* Edisi 9, Jilid 1 dan 2. PT Prenhalindo. Jakarta
- Kusumanegara, Erlangga Tahta. 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Keragaman Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Di Baskin Robbins Ice Cream Mal Ciputra Semarang*. *Skripsi*. Universitas Dipenogoro Semarang. [http://eprints.undip.ac.id/35668/1/Skripsi\\_KUSUMANEGARA.pdf](http://eprints.undip.ac.id/35668/1/Skripsi_KUSUMANEGARA.pdf).

- Lestari, Nurani Adi. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Salon Karisma Di Kabupaten Jember. *Skripsi. Universitas Jember*.  
<http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/58151?show=full>.
- Lovelock, C. and Wright, L. K. 2005. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*, JAKARTA: Salemba Empat
- Lumentut, Faris L., dan Plandeng, Indrie D. 2014. Fasilitas, Servicescape, Dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonald's Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 2(3):126-136.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5352>.
- Maylani, Dewi. 2018. *Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Serta Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Di Salon Indah Sari 2 Jember*. Skripsi. Universitas Jember.  
<https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/90135>.
- Morgan dan Hunt. 1994, *The commitment-trust theory of relationship marketing*, *Journal of Marketing*. 58(3) : 20-38.  
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299405800302>.
- Nilasari, Ayu. 2018. *Pengaruh Interior Display, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Hitz Banyuwangi*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Jember.  
<http://repository.unmuhjember.ac.id/7985/>.
- Noviyanti, Iis. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Usaha Mandiri Jakarta Selatan*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma*. 1(2):21-32.  
<http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/FRKM/article/view/2538>.
- Ofela, Hana., dan Agustin, Sasi 2016. *Pengaruh Harga, Kualitas PProduk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi*. *Jurnal ilmu dan riset manajemen*. 5(1):1-15.  
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/423/432>.

- Olifia, Ni Wayan Monik Jesika, dan Mahaputra, I Dewa Rai Mahaputra 2018. *Strategi Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Dalam Menarik Minat Pelanggan Umah Hoshi Villa Di Desa Sebatu, Kecamatan Tegallalang. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis.* 3(1):25-34. <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/manajemen/article/view/2109>.
- Permatasari, Shinta Indah., dan Basuki, R Sugeng. 2018. *Pengaruh Physical Evidence, People, Dan Process Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Salon Nico Sawojajar Malang. Jurnal Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang.* 4(1) : 293-297. <http://jab.polinema.ac.id/index.php/jab/article/view/222>.
- Prasastono, Ndaru., dan Pradapa, Sri Yulianto Pradapa. 2012. *Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. Jurnal Dinamika Kepariwisata.* 11(2):12-23. <https://unisbank.ac.id/ojs/index.php/pdk1/article/view/1716>.
- Piri, Henry G. 2013. *Kualitas Pelayanan Jasa Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Steiner Salon Manado. Jurnal EMBA.* 1(4) : 504-512. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2724>.
- Rondonuwu, Priscilia D., dan Komalig, Anastasya L. 2013. *Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen, Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autoworks":* 1(6): 755-764. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2755>.
- Saidani, Basrah., Lusiana, Lisa Monita., dan Aditya, Shandy. 2019. *Analisis Pengaruh Kualitas Website Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang Pada Pelanggan Shopee. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia.* Vol 10 (2): 425-444. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/12319>.
- Salam, Fahrur Raji. 2019. *Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Pdam Di Kecamatan Secanggang Kabupaten Langkat.* Skripsi thesis. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. <http://repository.uinsu.ac.id/7831/>.
- Samuel, Hatane. 2006. *Ekspektasi Pelanggan Dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Moderen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus Pada Hypermarket Carrefour Di Surabaya).* *Jurnal manajemen pemasaran.* 1(2):53-64. <https://ojs.petra.ac.id/ojsnew/index.php/mar/article/view/16534>.



- Sangadji., Mamang, E., dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertasi Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: 1(6): 755-764. <http://repository.pelitabangsa.ac.id/xmlui/handle/123456789/1701>.
- Setianingsih, Wahyu E. 2017. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pondok Angkringan Kang Teek Jember*, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesi*. 3(1) : 18-30. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/781>.
- Soegoto, Edy Soeryanto. 2008. *Marketing Research the Smart Way to Solve A Problem*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. [https://www.google.co.id/books/edition/Marketing\\_Research\\_The\\_Smart\\_Way\\_to\\_Solve/SRpbDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Soegoto,+Edy+Soeryanto,+2008,+Marketing+Research+the+Smart+Way+to+Solve+A+Problem,+Jakarta:+PT+Elex+Media+Komputindo.&pg=PR4&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Marketing_Research_The_Smart_Way_to_Solve/SRpbDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Soegoto,+Edy+Soeryanto,+2008,+Marketing+Research+the+Smart+Way+to+Solve+A+Problem,+Jakarta:+PT+Elex+Media+Komputindo.&pg=PR4&printsec=frontcover).
- Sudaryana, Yayan. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang*. *Journal of management*. Volume 4 (2): 447-455. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreview/article/view/2954>.
- Sulaeman, Elis Reynata. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Charly Vht Family Karaoke Cabang Garut)*. *Jurnal Manajemen*. 14(2) : 175-196. <https://journal.maranatha.edu/index.php/jmm/article/view/34>.
- Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet Implikasinya pada Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Susilo, Heri., Haryono, Andi Tri., dan Mukery, Moh. 2018. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Di Hotel Amanda Hills Bandungan*. *Journal of Management*. Vol 4 (4). <https://www.semanticscholar.org/paper/ANALISIS-PENGARUH-HARGA%2C-KUALITAS-PELAYANAN%2C-DAN-DI-Susilo-Haryono/9b5e02cb7bc6d74aba4824dc53439942a0ea94d4>.
- Tampi, Bryan Johannes. 2014. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Negara Indonesia Tbk*

- (*Regional Sales Manado*). *Jurnal Acta Diurna*. 3(4): 1-20.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/6228>.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, The Little A Coffee Shop Sidoarjo*. 51(2) Oktober 2017.  
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2124>.
- Tjiptono. 2008. *Pengaruh Marketing Mix Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pt. Farmino Ann Chemical Probolinggo)*. Hal.12(1). <https://eprints.umm.ac.id/60717/1/NASKAH.pdf>.
- Wahyuni, Theresia. 2020. *Pengaruh Physical Evidence, People, Dan Process Terhadap Kepuasan Konsumen Pada De Salon Tlogomas Malang (Studi Kasus Pada Mahasiswi Universitas Tribhuwana Tungggadewi)*. *Skripsi*. Universitas Tribhuwana Tungggadewi.  
<https://rinjani.unitri.ac.id/bitstream/handle/071061/114/Theresia%20Wahyuni%20Pengaruh%20Physical%20Evidence%20People%20dan%20Process%20Terhadap%20Kepuasan%20Konsumen%20Pada%20De%20Salon%20Tlogomas%20Malang%20-%20theresia%20wahyuni.pdf?sequence=4&isAllowed=y>.
- Widnyana, I Wayan., dan Widyawati, Saptia Rini. 2018. *Arsitektur Keuangan, Kompensasi Direksi, dan Nilai Perusahaan Indonesia*. 8(2): 74-84.  
<http://e-journal.unmas.ac.id/index.php/juima/article/view/289>.
- Wijaya, Cynthia Violita. 2017. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy*. *Jurnal Agora*. 15(1).  
<https://media.neliti.com/media/publications/53507-ID-pengaruh-harga-kualitas-pelayanan-dan-ku.pdf>.
- Yanti., Soegiarto, Eddy., dan Suroso, Adi. 2016. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pada Salon Memey Di Sangatta*. *Ekonomika*. 5(1).  
<http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/EKM/article/view/1798>.
- Yuriansyah, Auli Lucky. 2013. *Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Management analysis journal*. 2(1):8-14.  
<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj/article/view/1408>.

Zulfahmi, Fatimah, Feti., dan Gunawan, Yohanes. 2018. *Service Quality, Perceived Value, Trust, Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt Kereta Api Indonesia Daerah Operasi Ix Jember*. Jurnal Ekonomi Manajemen. 4 (1): 61-69. <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jem/article/view/696>.

