

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Basith, Srikandi Kumadji, dan Kadarisman Hidayat. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*.
- Alamsyah, Zefry et al. (2011). *Pemasaran Strategik Perspektif Value-Based Marketing dan Pengukuran Kinerja*. Bogor. IPB Press.
- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Alma, Buchari. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Alma., Buchari. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Andrea, Eugenia dan Suryono Budi S. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang)*. *Diponegoro Journal of Management*. Vol : 5, No.3. Halaman : 1-13.
- Anugrahani, Fransisca dan Sendang Nurseto M. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Larissa Aesthetic Center Cabang Salatiga)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol : 6, No.3.
- Arif, Hadi & T. Zulham. (2017). *Pengaruh Berdirinya Pusat Perbelanjaan Modern Terhadap Sosial Ekonomi Dan Perilaku Masyarakat Banda Aceh (Studi Kasus Suzuya Mall)*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM) Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah* Vol.2 No.1 Februari 2017: 42- 49.
- [BPS Kota Bandung. \(2018\). Kota Bandung dalam Angka 2018. Tersedia: https://bandungkota.bps.go.id](https://bandungkota.bps.go.id) [15 November 2018]
- Cahya, Merita. (2016). *Pengaruh Suasana Klinik Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Naavagreen Di Kota Mojokerto*. *Jurnal pendidikan tata niaga*. Vol. 03, No. 3.
- Cannon, Joseph P., William D. Perreault Jr. dan Jerome McCarthy. (2008). *Alih Bahasa : Diana Angelica dan Ria Cahyani. Dasar-Dasar Pemasaran : Pendekatan Manajerial Global* (16th ed). Jakarta : Salemba Empat.
- Dahlan, MS. (2014). *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan: Deskriptif, Bivariat, dan Multivariat, Dilengkapi Aplikasi Menggunakan SPSS* (6th ed). Jakarta : Epidemiologi Indonesia.

- Damayanti, Cintya dan Wahono. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. Management Analysis Journal 4 (3).
- Daryanto. (2013). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran. Cetakan II*. PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera : Bandung.
- DH.Basu Swasta dan Irawan. (2002). *Manajemen Pemasaran Modern* (4th ed). Jakarta : Penerbit Liberty.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Hani Handoko. (2012). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- Dunia Industri. (2015). *Pasar Industri Kosmetik Di Estimasi Tumbuh 9% Jadi Rp 64,3 Triliun*. Tersedia: <http://duniaindustri.com/pasar-industri-kosmetik-diestimasi-tumbuh-9-jadi-rp-643-triliun/> [03 September 2018]
- Edo, Mochammad dan Atikha Sidhi C. (2018). *Analisa Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (SEM)*. Jurnal ilmiah pengetahuan dan penerapan teknik industri. Vol : 16, No. 1.
- Evawati. (2012). *Kualitas Produk Dan Citra Merek (Brand Image) McDonald: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ekonomi Dan Sosial. Jilid 1. Nomer 2: 185-191.
- Familiar, Kukuh dan Ida Maftukhah. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan*. Management Analysis Journal 4 (4).
- Garvin, D. A. (1987). *Managing Quality*. New York: The Free Press.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan (Terjemahan)*. Jakarta : Erlangga.
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gustiani, Dea Putri dan Suryono Budi S. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pt. Pos Indonesia(Persero))*. Diponegoro Journal of Management. Vol : 07, No : 1.
- Hair, J.F., et al. (2010). *Multivariate data analysis*. (7th edition). New Jersey : Pearson Education Inc.
- Hasan, Ali. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta : CAPS.
- Hasian, Ashri, et al. (2016). *Pengaruh Brand Experience terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Repurchase Intention (Survei pada Pelanggan Klinik Skin Care di Kota Bandung)*. Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis. Vol. 07, No. 1.
- Hawkins, Del I. dan Mothersbaugh, David L. (2013). *Consumer Behaviour: Building Marketing Strategy*. USA: McGraw-Hills

- Hurriyati, Ratih. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Indah, Nike P, et al. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan, Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Memilih Klinik Kecantikan Natasya Skin Care Padang*. 9(2). Diambil dari Jurnal Fakultas Ekonomi.
- Indrawan, Rully dan Poppy Yaniawati. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk manajemen, pembangunan dan pendidikan*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Jahanshani, Asghar Afshar, Gashti, M.A.J., dan Mirdamadi, Seyyed Abbas. (2011). *Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*. *International Journal of Humanities and Social Science*.
- Jakpar, Shaharudin, Na, A.G.S., dan Johari, Anita. (2012). *Examining the Product Quality Attributes That Influences Customer Satisfaction Most When the Price Was Discounted: A Case Study in Kuching Sarawak*. *International Journal of Business and Social Science*.
- Kamini. (2018). *7 Tempat Facial di Bandung dengan Treatment Terbaik*. Tersedia : <https://kamini.id/tempat-facial-di-bandung/> [13 Januari 2019]
- Kardes, Frank, Cronley, Maria dan Cline, Thomas. (2015). *Consumer Behaviour: Second Edition*. Stamford: Cengage Learning [online]. Tersedia: <http://goo.gl/kjd6Uh> [24 April 2018]
- Kaura, Vinita and Durga Prasad SS. (2015). *Service quality, service convenience, price and the mediating role of customer satisfaction*, *International journal of Bank Marketing*. Vol : 31. Page: 404-422.
- [Kompasiana. \(2017\). Perkembangan Perekonomian Daerah Kota Bandung. Tersedia : https://www.kompasiana.com/affanamin/58da6073b492739d1ef4e646/perkembangan-perekonomian-daerah-kota-bandung?page=all \[13 Januari 2018\]](https://www.kompasiana.com/affanamin/58da6073b492739d1ef4e646/perkembangan-perekonomian-daerah-kota-bandung?page=all)
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing* (13th ed). Prentice Hall : New Jersey.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2014). *“Principles of Marketing”* (14th ed). Pearson : New Jersey.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed). Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management* (13th ed).

New Jersey : Pearson Prentice Hall, Inc.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management* (15th ed) New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Kotler, Phillip and Gary Armstrong. (2012). *Prinsip – prinsip pemasaran* (13th ed). Jilid 1. Jakarta : Erlangga.

Latan, Hengky dan Selva Temalagi. (2013). *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: ALVABETA, CV

Levy & Weitz. (2001). *Retailing Management* (4th ed). New York: Mc.GrawHill, Irwin.

Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. (2011). *Pemasaran Jasa* (7th ed). Jakarta : Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat

Mabruroh. (2003). *Membangun kepuasan konsumen dan akses loyalitas*, Benefit. 7(2). 167-175.

Marketing.co.id. (2010). *Potensi Pasar Produk Kecantikan di Indonesia*. Tersedia: <https://marketing.co.id/potensi-pasar-produk-kecantikan-di-indonesia/> [09 September 2018]

Meesala, Appalayya dan Justin Paul. (2018). *Service Quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future*. 40. 261-269. Retrieved from *Journal of Retailing and Consumer Services*.

Megarita, Gusdyan, dan Tony Sitinjak. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Citra Merek dan Dampaknya Terhadap Perilaku Pembelian Produk Susu Merek Ultra Milk di Jakarta Utara*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Kwik Kian Gie School Of Business.

MetroTv News. (2018). *Kian kinclong, industri kecantikan “Bersolek Siri”*. Tersedia: <http://ekonomi.metrotvnews.com/mikro/GNGqaAvk-kian-kinclong-industri-kecantikan-bersolek-diri> [07 November 2018]

Monroe, Kent B. (2005). *Pricing : Making profitable decisions* (3rd ed). New York : Milan.

Mustapa, Adi et al. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk, Dan Keragaman Produk Sparepart Toyota Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan Pt. New Ratna Motor Semarang)*. 4(4). Retrieved from *Journal of management*.

Natarajan, D., & Sudha, V. (2016). *A relationship between brand image and brand loyalty (a study with reference to fmcg consumers in vellore district)*. *international journal of economic and business law*, 4(5), 139- 145.

Peter, Paul J dan Olson, Jerry C. (2014). *Perilaku Konsumen & Stretegi Pemasaran*. Jakarta : Salemba Empat

- Prakosa, Bayu & Nurhadi. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Memakai Jasa Percetakan Embong Anyar Di Gresik*. 8(1). Diambil dari Jurnal Bisnis Indonesia .
- Pramudyo, Anung. (2012). *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening*.
- Pujawan, I Nyoman. (2010). *Supply chain management* (2nd ed). Surabaya : Guna Widya.
- Putri, Gisela. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Medin Beauty)* 5(3). Diambil dari Jurnal Ilmu Manajemen.
- Rahyuda dan Atmaja. (2011). *Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Penerbangan Domestik GIA Di Denpasar*. EKUITAS ISSN 1411-0393 Akreditasi No.110/DIKTI/Kep/2009
- Ratri, Lutiary Eka. (2007). *Hubungan Antara Citra Merek (Brand Image) operator Seluler Dengan Loyalitas Merek (Brand Loyalty) Pada Mahasiswa Pengguna Telepon Seluler Di Fakultas Ekonomi Reguler Universitas Diponegoro Semarang*. Fakultas Psikologi, UNDIP : Semarang.
- Ruth Amryyanti, I Putu Gde Sukaatmadja dan Ketut Nur Cahya. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan, Produk, dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada LnC Skin Care Singaraja*. Diambil dari Jurnal Ekonomi Universitas Udayana.
- Saladin, Djaslim. (2012). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Pelaksanaan, Unsur-unsur Pemasaran*. Bandung : CV. Linda Karya.
- Sangadji dan Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : ANDI.
- Saputro, Ropinov dan Lataruva, Eisha. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pt. Nusantara Sakti Demak)*.
- Schiffman, Leon G. dan Leslie L. Kanuk. (2000). *Consumer Behaviour* (5th ed), New Jersey : Prentice-Hall Inc.
- Sedarmayanti. (2002). *Metode Penelitian*. Jakarta : Mandar Maju.
- Setiadi, Nugroho J. (2015). *Perilaku Konsumen* (1st ed). Jakarta : Prenada Media.
- [Simpe, Kwane. et al. \(2016\). *Factors influencing consumer loyalty towards 3G mobile data service providers: evidence from Ghana, Total quality management & business excellence*. 26. 580-598.](#)
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Solomon, M. R. (2015). *Consumer Behaviour : Buying, Having And Being* (11th ed). New Jersey : Upper Saddle River, Pearson Education, Inc.

- Sudaryono. (2014). *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Pemasar*. Jakarta : LENTERA Ilmu Cendekia
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukotjo, H., & Radix, S. (2010). *Analysis-7P Marketing Mix (Product, Price, Promotion, Place, Participant, Process and Physical Evidence) against product purchase decision Teta Beauty Clinic*. *Journal of economics and business management*, 216-228.
- Sunyoto, Danang. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Suparyanto dan Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : In Media.
- Suryani, Tatik. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tjiptono, dkk. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, Fandi. (2007). *Manajemen Penjualan Produk*. Yogyakarta : Penerbit Kanisius.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. (1st ed). Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Triadinda, Dexi. et al. (2018). *Peranan Relational Benefits Dan Perceived Value Dalam Meningkatkan Trust Dan Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan (Studi Pada Miracle Aesthetic Clinic Malang)*. 05(1). Diambil dari Jurnal Bisnis dan Manajemen.
- Wijanto, Setyo H. (2008). *Structural Equation Modeling*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Yandrianis, dan AMA Suyanto. (2015). *Pengaruh Service Quality Dan Price Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Low Cost Carrier Di Indonesia*.

- Yulianto, Indra. et al. (2017). *Pengaruh Promosi Penjualan, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Counter Handphone Di Shiba Communication)*. 3(3) Retrieved from *Journal of management*.
- Yuniarti, Vinna Sri. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung : Pustaka Setia.
- Zein, Ratu Marsya C. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk dan Inovasi Produk Terhadap Citra Merek Distro Sanels Denim*. Bandung : Universitas Widyatama.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6 thed. Mc.Graw-Hill. Boston*.