

DAFTAR PUSTAKA

- A. Salim, M. Setiawan, R. Rofiaty, F. Rohman, 2018, Focusing on Complaints Handling for Customer Satisfaction and Loyalty: The Case of Indonesian Public Banking , *European Research Studies Journal* Vol. 21, No. 3.
- Agnesia Leonard, Maskuri Sutomo, Farid Farid, 2018, Pengaruh Pengalaman Merek dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Tadulako Menggunakan Beauty Balm (BB) Cream Wardah, *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulakp*, Vol. 04, No. 2.
- Alfiyatun Ni'mah, Tri Palupi Robustin, Zainul Hidayat, 2019, Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Wardah Kosmetik Studi Kasus Pada Mahasiswi STIE Widya Gama Lumajang, *Progres conference*, Vol. 2, No. 1.
- Andini Lestari, 2019, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Larissa Aesthetic Center Malang, *Jurnal Ilmiah mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Brawijaya* Vol 7. No 2.
- Anugerahani, Nurseto, 2018, Pengaruh kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas Pelanggan di Larissa Aesthetic center cabang salatiga, *JIAB* Vol 6, no 3.
- Aprisia, G dan Mayliza, R. 2019. Pengaruh Citra Perusahaan (Corporate Image) dan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Loyalty) Natasha Skin Care di Kota Padang.
- Ardani, P.A, Agung, A. A. P, dan Prayoga, I. M. S. 2021. Pengaruh Service Quality, Perceived Value dan Image Terhadap Customer Loyalty Pada The Ulin Villas and Spa Seminyak Emas. 2(1), 251-260.
- Asnawi, Nur dan Mashuri. 2011. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. UIN Maliki, Malang.
- Dewi, L. R. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Warung Internet di Kota Singaraja Tahun 2012. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 1.
- Eka Candra Indriyani, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Konsumen Supermarket Superindo di Adisucipto.
- Ferdinand, 2015, *Metode Penelitian Manajemen BPUntersitas*. Diponegoro. Semarang.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam dan Ratmono, Dwi. 2017. *Analisis Multivariat dan Ekonometrika dengan Eviews 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hair, Jr et al. 2010. *Multivariate Data Analysis*. 7th edition. New Jersey: Pearson Education Inc.

- Hermawati, Siska dan Hadi, Musthofa. 2016. Pengaruh Komitmen Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Sweet Garden Boutique Guest House Malang, *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol. 2: 45-53.
- Henriawan, Desan. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 6 No. 2: 71-82.
- Hidayanti, D. N, Noviarita, H, dan Anggraeni, E. 2020. Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Se Provinsi Lampung *Islamic Economics Journal*, 6(1), 27-40.
- Husda, N. E. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Asuransi Reliance Indonesia. *Magisma Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. 8(1), 34-42.
- Kandampully, J. Dan H.H. Hu. 2017. Do Hoteliers Need to Manage Image to Retain Loyal Customer? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 19(6): 52
- Komariyati, W. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Madiun (*Doctoral Dissertation, IAIN Ponorogo*).
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary. 2014. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Edisi 14, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi,R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nafisatin, Laili Ika et al. 2018. Pengaruh Kualitas Layalanan, Komitmen Pelanggan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol. 8 No. 2: 180-195.
- Ngo Vu Minh, Nguyen Huan HUU, 2016, The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector , *Journal of Competitiveness*, Vol. 8, No. 02.
- Nurhidayati, Kartika Yuliantari, 2018, Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Fish Streat Cabang Tebet, *Jurnal sekertari dan manajemen BSI* Vol. 2, No. 01.
- Osarenkhoe, Komunda, Byarugaba, 2017, Service Quality as a Mediator of Customer Complaint Behaviour and Customer Loyalty, *International Review of Management and Marketing* , Vol. 7, No. 1.
- Purbasari, D. M dan Purnamasari, D. L. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*. 2(1): 43-54.
- Ramesh Neupane, 2015, The Effects Of Brand Image On Customer Satisfaction and Loyalty Intention in Retail Super Market Chain UK, *International Journal of Social Science s and Management*, Vol. 2, No. 5.
- Rosita, B dan Wijaya, S. I. 2015. Pengaruh Penangana Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah, *Jurnal Digest Marketing*. FEBI Universitas Jambi. Vol. 1, No. 1.
- Sadia Cheema, 2017, Customer Satisfactio and Customer Percieved Value and Its Impact on Customer Loyalty: The Mediational Rple of Customer

- Relationship Management, *Journal of internet Banking and Commerce*, Vol, 12 No, 4.
- Samar Rahi, 2016, Impact of Customer Value, Public Relations Perception and Brand Image on Customer Loyalty in Services Sector of Pakistan, *Arabian Journal of Business and ar A Management Review*, Vol. 2, No 4.
- Sudarti, Susanti, 2017, Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepantasan Harga dan Penangan Komplain Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Ekonomi Manajemen Akutansi*, Vol 18, No. 31.
- Sugiyono.2014, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*.Alfabeta,Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Vithya Leninkumar, 2017, The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty , *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 2017 Vol. 7, No. 4.
- Wiwik Suryandartiwi A, 2020, Pengaruh Complain Handling Terhadap Pitient Loyalty Melalu Satisfaction Complaint Handling di Rumah Sakit Penyelenggara BPJS Yogyakarta, *Journal of Hospital Administration and Management*, Vol 1, No. 1.
- <https://jejakpiknik.com/klinik-kecantikan-di-kudus/> ; diakses pada tanggal 10 April 2020.
- Universitas Muria Kudus. 2020. *Pedoman Penyusunan Skripsi Prodi Manajemen FEB UMK*. Kudus. Universitas Muria Kudus.