

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Malik Aziz, Y. K. W. (2024). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Konsumen Toko Bangunan Kurnia Indah di Sidoarjo. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 4(1).
- Agusfianto, N. P. (2024). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Salon Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hany Salon Narmada di Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 37–48.
- Ajzen, I. (1991). The Theory Of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aloysius Rangga Aditya Naledra. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 9(1), 35–48.
- Amilia, S. (2017). Persepsi Harga dan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 112–121.
- Anugrah Ramadhani Noer, E., Kusnadi, E., & Praja, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen pada Situbondo Sport Center Futsal Kabupaten Situbondo dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 1(1), 122–136.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aris Munandar, & Erdkhadifa, R. (2023). Pengaruh *Word Of Mouth*, Kualitas Pelayanan, Media Sosial, Store Atmosphere, Fasilitas, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Warkop Kidol Lepen Tulungagung. *Reinforce: Journal of Sharia Management*, 2(1), 50–74. <https://doi.org/10.21274/reinforce.v2i1.7397>
- Arsyad, L. (2010). *Ekonomi pembangunan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Assauri, S. (2015). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Bagozzi, R. P., Gopinath, M., & Nyer, P. U. (2018). The role of emotions in marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27(2), 184–206.
- Basu Swastha, & Handoko, H. (2011). *Manajemen pemasaran: Analisis perilaku konsumen*. Yogyakarta: Liberty.
- Basu Swastha, & Irawan. (2008). *Manajemen pemasaran modern*. Yogyakarta: Liberty.

- Boyd, H. W., & Walker, O. C. (1982). *Marketing management: A strategic approach*. Homewood, IL: Irwin.
- Caroline, C., Wijaya, C., & Tjong, W. (2023). The Influence of Price Perceptions, Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at PT Nicky Tri Cahaya Medan. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(3), 5. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Corsini, R. (2002). *The dictionary of psychology*. Philadelphia: Brunner-Routledge.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Dian Esha, & Pratama, P. (2021). Pengaruh inovasi produk, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Roti Bakar 88 Kutabumi Tangerang. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 11(1), 17–28. <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/jmb/article/view/6129>
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1995). *Consumer behavior*. Orlando, FL: Dryden Press.
- Fadjri, R., & Silitonga, H. (2019). Persepsi Konsumen dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 45–53.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gaspersz, V. (2002). *Total quality management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hafsyah. (2020). Theory of planned behavior dalam perilaku konsumen. *Jurnal Psikologi*, 8(1), 15–27.
- Hanaysha, J. (2016). Testing The Effects Of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Malaysian Retail Industry. *International Journal of Economics and Management*, 10(2), 217–231.

- Haryanto, A. N., Annas, A. N., & dkk. (2019). Fasilitas dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(2), 210–220.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Herlambang, S. (2014). *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Irawan, H. (2008). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Principles of marketing*. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Melisa, C., & Minerva, P. (2022). Analisis Tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Arsyila Salon & Spa di Kota Bukittinggi. *Jurnal Tata Rias dan Kecantikan*, 2(2), 1. <https://doi.org/10.24036/v2i2.38>
- Mentari, A. (2017). Penerapan Theory Of Planned Behavior dalam Minat Beli Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 55–64.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Consumer behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Mukarom, Z., & Muhibudin. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen mutu terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33–44.
- Parasuraman, A. (2011). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.

- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2010). *Consumer behavior & marketing strategy*. New York: McGraw-Hill.
- Prayogo, F., Rahayu, S., & Yamaly, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pasien melalui Variabel Intervening Kepuasan Pasien di RSUD Siti Fatimah Az Zahra Provinsi Sumsel. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 4(4), 195–206. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v4i4.1619>
- Riduwan. (2011). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sanora, C., & Widagdo, H. (2023). Analisis Loyalitas Pelanggan pada Bliss Salon Palembang 2022–2023. *Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen*, 4(2), 205–209. <https://doi.org/10.35957/prmm.v4i2.4188>
- Sarah, S., Endang, M., Sasmita, & Bida, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Maxim Bike di Green Pramuka City. *Jurnal Pemasaran*, 7(3), 211–225.
- Secapramana, S. (2000). *Strategi penetapan harga produk*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Setiadi, N. J. (2010). *Perilaku konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Stanley, V., & Sidharta, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Kost Surabaya Barat. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 5(2), 134–142.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriatna, Y., & Hendratmoko. (2024). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Forwarder PT. Citra Selaras Logistik. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 101–110.
- Suryosubroto, B. (2010). *Proses belajar mengajar di sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Sutisna. (2002). *Perilaku konsumen dan komunikasi pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tandiwijaya, R., & Rini, Y. P. (2022). Pengaruh Gaya Hidup, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Tiket Hotel pada Aplikasi Pegipegi. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(1), 55–68.
- Tjiptono, F. (2011). *Service management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, quality & satisfaction (4th ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Widayat, & Amirullah. (2002). *Pengantar manajemen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Wijayanti, R. (2012). *Perilaku konsumen*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Yamit, Z. (2013). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yuliana. (2004). Pengaruh Keyakinan Konsumen terhadap Perilaku Pembelian. *Jurnal Psikologi*, 9(2), 45–55.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.)*. New York: McGraw-Hill.