

## DAFTAR PUSTAKA

- Amarandha, S. (2021). *Analisis persepsi konsumen terhadap citra merek pada Klinik kecantikan Impression Body Care Center di Jakarta*. (Skripsi Sarjana, Universitas Pakuan).
- Ammerinda, T. (2017). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan Nadindra di Bandar Lampung*. (Skripsi Sarjana, Universitas Lampung)..
- Andrian, W., & Fadillah, A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Merek, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Airasia. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2(1), 53-60.
- Arora G, Arora S. (2022) Medical Aesthetics - Current Trends and a Review of Its Applications. *Indian Dermatol Online J*. 2022 Oct 12;14(3):309-319. doi: 10.4103/idoj.idoj\_264\_22. PMID: 37266088; PMCID: PMC10231726.
- Aryanti, A. S., & Suyanto, A. M. A. (2019). Analisis kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra merek pada kepuasan pelanggan klinik kecantikan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. *e-Proceeding of Management*, 6(1), 131-138.
- Azhari, M. I., Fanani, D., & Mawardi, M. K. (2015). *Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Budiarno, Udayana, I. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Pendidikan dan Ekonomi*, 0216-5287.
- Chaniago, H. (2020). Analisis kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga pada loyalitas Konsumen nano store. *International Journal Administration, Business and Organization*, 1(2), 2020.
- Christian, M., & Nuari, V. (2016). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen studi kasus: Belanja online Bhinneka. com. *Jurnal Siasat Bisnis*, 20(1), 33-53.
- Dayan, S. (2017). Emerging goals in aesthetic medicine. *JAMA Facial Plast Surg*, 19(5), 367-368. <https://doi.org/10.1001/jamafacial.2017.0133>

- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (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*, 5(3), 1-13.
- Elsa, F. E. (2019). *Analisis Keterkaitan Store Image, Customer Satisfaction Dan Repurchase Intention (Survei Pada Pelanggan Sjs Plaza)* (Doctoral Dissertation, Universitas Andalas).
- Haryono, N., & Octavia, R. (2020). Analisis pengaruh citra merek dan mutu layanan terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal: Industri Elektro dan Penerbangan*, 4(2).
- Heidekrueger, P. I., Juran, S., Ehrl, D., Aung, T., Tanna, N., & Broer, P. N. (2017). Global aesthetic surgery statistics: A closer look. *J Plast Surg Hand Surg*, 51(4), 270-274. <https://doi.org/10.1080/2000656X.2016.1248842>
- Husodho, W. R. (2015). Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada obyek wisata dumilah water park Madiun. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 3(2).
- Insani, N. A., & Madiawati, P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(3), 112-122.
- Iskandar, D. A. (2017). Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan.
- ISO (International Organization for Standardization). (2018). *ISO 10004:2018 Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring*. Geneva: ISO
- Jeany, J. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Jumadi, J. (2014). Pengaruh Pemasaran Internal dan Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Pelanggan Internal (Studi Pada Industri Kepariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 17(3), 17-32.

- Kamiludin. (2020). Model loyalitas pelanggan klinik kecantikan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 21(2), 174-190.
- Karneli, O. (2016). *Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Koran Harian PT. Riau Pos Intermedia Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Khoirista, A. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25(2).
- Kotler, P., & Keller, K. P. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kurniawati, D. (2014). Pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (studi pada pelanggan KFC cabang Kawi Malang). (Disertasi Doktorat, Brawijaya University).
- Kurniawan, R., & Auva, M. A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood di Kota Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(2), 1479-1489.
- Kusumaningrum, R. S. D. (2016). Applying SERVQUAL to Improve the Quality of Service Delivery in Vocational Education in Indonesia: Penggunaan SERVQUAL Untuk Penambahbaikan Kualiti Perkhidmatan Di Pendidikan Vokasional Di Indonesia. *Journal of Management and Muamalah*, 6(2), 67-78.
- Kusumayanti, K., Kamanda, S. V., & Hermansyah, T. (2022). Pengaruh moderasi citra merek terhadap hubungan antara promosi dan loyalitas pada pelanggan ShopeeFood di Batuaji Batam. *Jurnal Al-Amal*, 1(1), 39-46.
- Lestari, Y. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan klinik kecantikan (Nanisa Beauty dan Dental Clinic Sidoarjo)*. (Tesis Diploma, STIE Mahardhika Surabaya).
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1), 1267–1283.
- Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Ikhsan, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas

Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. *Sains Manajemen: Jurnal Manajemen Unsera*, 5(1).

Mujahid, A. Z. (2017). *Pengaruh Kesadaran Merek, Citra Merek, Asosiasi Merek dan Loyalitas Merek Terhadap Ekuitas Merek Pada Produk Toyota Avanza di Surabaya* (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).

Murillo, C., Vo, T.-T., Vansteelandt, S., Harrison, L. E., Cagnie, B., Coppieters, I., et al. (2022, Juni). *Elsevier*. Retrieved January 2, 2025, ScienceDirect: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0272735822000459>

Nababan, B. N. S. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen dalam Pembelian Pembalut Wanita (Studi Kasus pada Pengguna Brand Laurier di Kalangan Wanita Usia Subur di Bandar Lampung).

Naufal, A. M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan (studi pada penumpang Po. Haryanto Semarang). (Disertasi Doktoral, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).

Nizar, N., Silalahi, M., Sofiyani, & Sinaga, O. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Fast Food Indonesia, Tbk. KFC Box Ramayana Pematang Siantar. *Manajemen dan Keuangan*.

Nurramaadhanti, D. H., & Yulia, Y. A. (2021). Efek Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Sha'ring Karanganyar. *Excellent*, 8(2), 161-167.

Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). Routledge.

Panjaitan, D. F. (2017). Pengaruh experiential marketing terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi variabel kepuasan konsumen (studi kasus: fitness first cabang Oakwood). *Media Manajemen Jasa*, 4(1).

Pujianti, G. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Dawe* (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).

- Prayoga, D. (2017). Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Merek Pengguna Smartphone Samsung. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 5(3).
- Rangkuti, F. (2019). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang. *EKSIS*, 80-82.
- Rosidah, E. L. F. I. (2018). *ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada UKM Omah Jenang Kelapa Sari Desa Rejowinangun, Kecamatan Kademangan, Kabupaten Blitar)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Sangadji, E.M. (2019). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis dalam Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Santiya, K. (2020). *Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan wanita pada klinik kecantikan Zidya Pratama Pekanbaru*. (Skripsi), Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Riau.
- Santoso, B. S. A. (2021). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefamasian DI Apotek Kimia Farma 36 Ijen. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*, 3(01), 34-39.
- Sari, A. C. M., & Lestariningsih, M. (2021). Pengaruh promosi dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan aplikasi shopee (studi pada mahasiswa Stiesia Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(5).
- Sasongko, S. R. (2021). *Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan*. *JIMT*, 3(1), 104-114.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.
- Siagian, G. M. (2023). Pengaruh Citra Merek dan Daya Tarik Terhadap Loyalitas Produk Nivea di Piayu Kota Batam. *Ilmiah Feasible (JIF)*, 95-104.

- Stoian, A., Hainarosie, R., Pietrosanu, C., Rusescu, A., Andronache, L., Paunica, S., . . . Pituru, T. (2019). Modern concepts in non-surgical esthetics; a review. *Journal of Mind and Medical Sciences*, 6(2), 190-195. <https://doi.org/10.22543/7674.62.P190195>
- Suwarni, E., Lukitaningsih, A., & Fadhilah, M. (2023). Analisis Loyalitas Pelanggan Ditinjau dari Nilai Pelanggan, Lokasi dan Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Indomaret di Yogyakarta. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(2), 664-683.
- Tambora, V. M. (2017). Pengaruh brand logo indentification, overall brand logo benefit terhadap customer loyalty melalui trust dan commitment pelanggan operator seluler global system for mobile. *SKRIPSI-2016*.
- The International Society of Aesthetic Plastic Surgery. (2021). Global Survey 2021. <https://www.isaps.org/discover/about-isaps/global-statistics/reports-and-press-releases/global-survey-2021-full-report-and-press-releases/>
- Tiong, P. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pt. primagam sejati di makassar. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 1(2), 176-203.
- Tjiptono, F. (2016). *Service Marketing and Quality: Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ulum, F. (2024). Pengaruh Kemudahan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Traveloka di Kota Malang. *Hasina: Jurnal Akuntansi dan Bisnis Syariah*, 1(1), 113-122.
- Vanaman, M., Fabi, S. G., & Carruthers, J. (2016a). Complications in the cosmetic dermatology patient: A review and our experience (Part 1). *Dermatol Surg*, 42(1), 1-11. <https://doi.org/10.1097/DSS.0000000000000569>
- Vanaman, M., Fabi, S. G., & Carruthers, J. (2016b). Complications in the cosmetic dermatology patient: A review and our experience (Part 2). *Dermatol Surg*, 42(1), 12-20. <https://doi.org/10.1097/01.Dss.0000479796.34703.94>
- Widjaja, H. W. (2020). *Hubungan antara kualitas pelayanan, citra merek, pemanfaatan teknologi informasi, kepuasan pelanggan kepada loyalitas pelanggan maskapai Lion Air* (Doctoral dissertation, Universitas Pelita Harapan).

Wiwoho, G. (2017). Pengaruh Perceived Value dan E-Service Quality Terhadap Switching Cost dan Customer Loyalty. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 6(2), 116-122.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

