

## DAFTAR PUSTAKA

- Gaffar, Vanessa. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public relation*. Bandung: Alfabeta.
- Griffin. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiansyah. 2011. *Service quality Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Hermawan Kartajaya on Marketing Mix Seri 9 Elemen Marketing*. Bandung: PT. Mizan Pustaka.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran (13th ed.)*: Erlangga
- Kotler, Philip. 2006. *Marketing Management*. Edisi Kedua belas. Pearson.
- Kotler, Philip. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I, Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2015. *Perilaku Konsumen Teori Penerapannya Dalam Pemasaran Edisi Kedua*. Cetakan Ketiga. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Website :

Amelia Nurmala Dewi, Kiki. 2016. *Pengaruh Service quality Terhadap Customer loyalty Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening.*

<https://journal.unesa.ac.id/index.php/bisma/article/download/2231/1432>.

Diakses pada 25 November 2020 pukul 10.42 WIB.

De Leaniz, Patricia Martínez García & Rodríguez, Ignacio Rodríguez del Bosque. 2016. *Corporate Image and Reputation as Drivers of Customer Loyalty.* <https://booksc.org/book/54014978/c93515>. Diakses pada 7 Januari 2021 pukul 13.57 WIB.

Dewa Agung Gede Adi Utama, I & Agung Gede Agung Artha Kusuma, Anak. 2019. *Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Service quality Terhadap Customer loyalty.*

<https://ocs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/47557/32171>.

Diakses pada 23 Februari 2021 pukul 13.51 WIB.

Dinar Oktadiani, Olivia. 2020. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap customer loyalty Dan Kepuasan Pelanggan Pada Fast Fashion Uniqlo Di Tunjungan Plaza Mall.*

[http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/2736/](http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/2736/2746)

2746. Diakses pada 26 Januari 2021 pukul 17.26 WIB.

Google Trends. 2020. *Google Trends Compare.*

<https://trends.google.co.id/trends/explore?geo=ID&q=natasha%20skin%20clinic,erha%20skin%20clinic,bella%20skin%20care,london%20beauty%20center>.

Diakses pada 13 Desember 2020 pukul 20.36 WIB.

Hardian Saputra, Leri. 2017. *Pengaruh Service quality Dan Citra Perusahaan Terhadap Customer loyalty.*

[https://media.neliti.com/media/publications/127267-ID-pengaruh-kualitas-](https://media.neliti.com/media/publications/127267-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-citra-pe.pdf)

[pelayanan-dan-citra-pe.pdf](https://media.neliti.com/media/publications/127267-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-citra-pe.pdf). Diakses pada 2 Januari 2021 pukul 19.25 WIB.

- Janita Sembiring, Inka & Suharyono. Et. al 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Service quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Customer loyalty*. <http://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/ekonomi/article/download/9242/pdf>. Diakses pada 25 November 2020 pukul 10.42 WIB.
- Normasari, Selvy & Kumadji, Srikandi. Et. al. 2013. *Pengaruh Service quality Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citraperusahaan Dan Customer loyalty*. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/viewFile/286/479>. Diakses pada 16 Desember 2020 pukul 06.27 WIB.
- Nurullaili. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware*. <https://media.neliti.com/media/publications/127267-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-citra-pe.pdf>. Diakses pada 23 Februari 2021 pukul 10.47 WIB.
- Puspa Dewi, Mariana. 2020. *Pengaruh Persepsi Harga dan Service quality terhadap Customer loyalty Dimediasi Kepuasan Konsumen Pada RM. Wongsolo Malang*. <http://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/ekonomi/article/download/9242/pdf>. Diakses pada 25 November 2020 pukul 10.42 WIB.
- Regenesis. 2019. *Trend Bisnis Klinik Kecantikan*. <https://regenesi.co.id/2019/05/23/trend-bisnis-klinik-kecantikan/>. Diakses pada 9 Februari 2021 pukul 21.33 WIB.
- Safitri, Erwina & Rahayu, Mintarti et. al. 2016. *Pengaruh Service quality dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Customer loyalty Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang]*. <https://media.neliti.com/media/publications/127267-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-citra-pe.pdf>. Diakses pada 16 Desember 2020 pukul 18.27 WIB

- Suminto, Ahmad & Maharani, Shinta. 2020. *Analisis Pengaruh Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Service Quality Dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Brisyariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo*.  
<http://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/elbarka/article/download/2013/1349>. Diakses pada 16 Desember 2020 pukul 18.27 WIB.
- Top Brand Index. 2020. *Top Brand Index Kategori Klinik Kecantikan/Perawatan Kulit*. [www.topbrandindex.com](http://www.topbrandindex.com). Diakses pada 13 Desember 2020 pukul 20.36 WIB
- Widiastuti, P & Trianasari. 2020. *Pengaruh Corporate Image Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Customer loyalty Di Hotel The Lovina Bali*.  
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/viewFile/26721/16709>. Diakses pada 2 Desember 2020 pukul 11.29 WIB.
- ZAP Clinic. 2020. *ZAP Beauty Index 2020*.  
<https://zapclinic.com/zapbeautyindex/2020>. Diakses pada 04 Desember 2020 pukul 22.32 WIB.