

## DAFTAR PUSTAKA

- Alan, G. P. (2018). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Swalayan (*Doctoral Dissertation, UNIKA Soegijapranata Semarang*).
- Azwar, S. (2012). Reliabilitas dan Validitas: Ed 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. <https://doi.org/10.22146/bps.13381>.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, and Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. Malang: CV IRDH.
- Dwipuspita, C. A. W., Taviprawati, E., & Wicaksono, H. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Salon Sisters Studio. *Jurnal Pariwisata, Bisnis dan Digital*, 1(1), 219-230. <https://jurnalpariwisata.iptrisakti.ac.id/index.php/JPBD/article/view/1950/466>.
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat. <https://repository.stiesultanagung.ac.id/id/eprint/405/1/FullBook%20Manajemen%20Pemasaran%20Jasa.pdf>.
- Maurisa, M., Syamsuddinnor, S., & Rezi, R. (2025). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Nail Art (Studi Pada Witcherynails Banjarmasin). *Servqual: Jurnal Ilmu Manajemen*, 22, 224-239. <https://ejournal.anugrahdutaperdana.com/index.php/adp/article/view/97/68>.
- Miao, L., & Mattila, A. S. (2020). The impact of other customers on customer experiences: A psychological distance perspective. *Journal of Service Research*, 23(4), 426-439. <https://doi.org/10.1177/1094670520910312>.
- Nisa, K., & Farida, I. (2020). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada salon kecantikan Tiara Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 44-59. <https://doi.org/10.1234/jmb.2020.0012>.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>.
- Putri, D. R. M., Prihandoyo, C., Hermawansyah, A., & Rante, N. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Cantik Sabina Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 15(1), 331-340. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v15i1.2024.467>.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prihatin, Y. T., Mursito, B., & Wijayanti, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosi terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD Toko Pelangi Surakarta. *Indonesian Economics Business and Management Research*, 1, 100-103.
- Radar Semarang. (2023). Tidak Hanya Perempuan, Tren Nail Art Kini Juga Digandrungi Kaum Adam. Radar Semarang. <https://radarsemarang.jawapos.com/lifestyle/721735271/tidak-hanya-perempuantren-nail-art-kini-juga-digandrungi-kaum-adam> diakses (2025, April 17).
- Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. (2021). Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *Philanthropy: Journal of Psychology*, 5(1), 109–130.
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan. *Jumant*, 12(2), 30-44. <https://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/JUMANT/article/view/1057/944>.
- Saputri, D. A., Istanto, Y., & Wisnalmawati, W. (2024). The effect of service quality on customer loyalty through satisfaction and trust as mediators (survey of nail art brand customers "It's Rare" Yogyakarta). *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 22(2), 2138-2151. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2024.22.2.1630>.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. [https://digilib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb\\_35efe6a47227d6031a75569c2f3f39d44fe2db43\\_1652079047.pdf](https://digilib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb_35efe6a47227d6031a75569c2f3f39d44fe2db43_1652079047.pdf).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Trang, N. M. (2022). *The Influence of Personal Characteristics on Customers' Perception of E-Banking Service Quality and Cost Effectiveness in Vietnam*. *Open Journal of Social Sciences*, 10, 377-391 <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.04.004>
- Winandi, H & Hidayat, W. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di SMC RS Telogorejo.

Zusrony, E. (2021). *Perilaku Konsumen di Era Modern*. Semarang: Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1996). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.

