

## Daftar Pustaka

- Engel, James F, (1990), *Consumer behavior*, 6<sup>th</sup> ed., *The Dryden Press, Chicago, IL*.
- Ghazali, Imam, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* ( edisi kelima) Semarang.
- Khan, Parisa Islam dan Tabassum, Ayesha. 2010, *Service Quality and Customer Satisfaction of the Beauty-Care Service Industry in Dakha: A Study on High-End Women's Parlos. The Jurnal of Business in Developing Nations (Online)*, vol. 12, No.11, (<http://google.com>, diakses November 2015).
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Alih bahasa A.B. Susanto, Selemba Empat, Jakarta
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2009, *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Terjemahan oleh A. Sindoro. Jakarta: Prenhallindo
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2009, *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gery Armstrong, 2012, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Loveock, Christoper, 1988, *Managing Service: Marketing, Operations and Human Resurces*, London: Prentice Hall Int Inc.
- Lupiyoadi, Rambat, 2012, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ed. 2. Jakarta: Selemba Empat.
- Luli Prandita dan Sri Styo Iriani, 2013, melakukan penelitian tentang “*Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Sogo Departemen Store*”, *Jurna Ilmu Manajemen, Vol. 1 No. 2*
- Moch. Ghozali, 2014, melakukan penelitian tentang “*Pengaruh Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*”, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 3 No. 3*

- Paramarta, Wayan Arya, 2008, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar*. Forum Manajemen Vol .6 No.2. Denpasar : STIE Bima.
- Rahmawati, Alni, Fajarwati, Fauziyah, 2014, *statistika teori dan praktek*. Edisi 2. Yogyakarta.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan D&D*., Cetakan ke 23, Alfabeta, Bandung.
- Suhartanto, D., 2008, *Kepuasan Pelanggan : Pengaruhnya terhadap Prilaku Konsumen Di Industri Perhotelan*. Skripsi. Universitas Gunadarma
- Tjiptono, Fandy, 2011, *Pemanaran Jasa*, Banyumedia Publishing, Jawa Timur.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Yogyakarta.
- Worodiyanti, Novi Wahyu, 2016, melakukan penelitian tentang “*Pengaruh Kualitas Produk, harga, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Elladerna Skin Care Malang*”, *e-Jurnal, Vol 05 No. 01*
- Zeithaml. 2009. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm. Fith Edition. New York: Mcgrew-Hill Companies, Inc.*