

## DAFTAR PUSTAKA

- Bilson Simamora. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel* (Jakarta :Gramedia Pustaka Utama, 2003)
- Buchari Alma, *Pemasaran Strategik* (Bandung: Alfabeta, 2003)
- Chilid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012)
- D.Wahyu Ariani, *Manajemen Operasi Jasa*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009)
- David W. Crravens, *Pemasaran Stratgegis*, (Jakarta: Erlangga, 2012)
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi, )
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2005)
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2008)
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfaction*, (Yogyakarta: ANDI, 2016)
- Husein Umar, *Metode Riset Bisnis* (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 2002)
- Ivan Muttaqin, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Jasa Raharja Putera Semarang*”, (Semarang: Perpustakaan Universitas Diponegoro, 2013)
- Irwan D Handi, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Erlangga, 2006)
- Mahmud, “*Metode penelitian Pendidikan*”(Bandung : CV Pustaka Setia, 2011)
- Merry setia kusuma putri dan Setiyo budia, *Pengeruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*, Journal 2017
- M.N.Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2004)
- Muhammad Muslich, *Metode Pengambilan Keputusan Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009)

Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)

Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisa isi dan analisis data sekunder*, 2010, (Depok : PT. Rajagrafindo Persada)

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta : Gelora aksara pratama, 2009)

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005)

Riduwan Akdon, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik*, (Jakarta: Alfabeta, 2007)

Ratih Dyah S dan Agus Erwan P, "Metode Penelitian Kuantitatif" (Yogyakarta : Gava Media, 2017)

Safira Farizah Nasbir, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Hair Nets", (Kendari: Perpustakaan Universitas Haluoleo, 2017)

Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007)

Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005)

Ujang Sumarwan dkk., *Riset Pemasaran dan Konsumen*, (Bogor: IPB Press 2012)