

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*, (Edisi Ketigabelas). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*, (Edisi Milenium, International Edition). New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussr, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia*, (Edisi Ketujuh, Jilid Satu). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Salemba Empat, Jakarta.
- Madura, J. (2011). *Introduction to Business Pengantar Bisnis*, (Edisi Keempat). Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*, (Edisi Kelima, Jilid Satu). Jakarta: Erlangga.
- Nastiti, S. D., & Budiadi, S. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap*
- Nurmalasari, R. M. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Profira Di Surabaya*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(1), 1-11.
- Setiadi, N. J. (2003). *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Situmorang, S. H., & Lufti, M. (2014). *Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*, (Edisi Keempat Belas). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.