

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Ratnasari (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Salon Cantik). *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, Vol. 4 No. 1.
- Amir, M. Taufiq. 2012. *Manajemen Strategik Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali.
- Ari Prasetyo (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan pelanggan pada PT.Tiki. *Management Analysis Journal*, Vol, 1 No, 2.
- Buchari Alma. 2012. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- E.S. Wika Nilasari Istiatin (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ramayana Motor Sukoharjo. *jurnal EMBA Vol.1 No.4*.
- Fandy Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ke-4. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ke-4. Yogyakarta: CV Andi.
- Hasibuan Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Husaini Usman. 2013. *Manajemen Teori Praktika dan Riset Pendidikan – Ed.4, Cet.1*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jaspar, Farida. 2012. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.

- J. Joshua Selvakumar (2015). *Impact of service quality on customer satisfaction in public sector and private sector banks*. SMS Varanasi, Vol. VIII No. 1.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2015. *Principles of Marketing*. 15e Global Edition. Pearson.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, ed. 13, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher. Wirtz, Jochen dan Mussry, Jacky. 2010. *Pemasaran Jasa. Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia Jilid 1 edisi ketujuh*. Alih Bahasa: Dian Wulandari dan Devri Barbadi Putera. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, ed. 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Md. Arifur Rahman, Abul Kalam and Md. Moshir Rahman (2012). *The influence of service quality and price on customer satisfaction: an empirical study on restaurant service in Khulna division. Industrial engineering letters*, Vol. 2 No. 2.
- Moch. Gozali (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Jaya Samudra Surabaya*. Jurnal Ilmi dan Riset Manajemen, Vol, 3 No,3.
- Muhammad Usman, Zia Ur Rehman (Pakistan) 2017. *The Impact of Customer Satisfaction on Price sensitivity in courier services sector*.
- Oka A. Yoeti. 2012. *Perencanaan Strategi Pemasaran Daerah Tujuan Wisata*. Jakarta: PT. Pradaya Pramita.
- Ratih Hurriyati. 2011. *Pemasaran Jasa: Integrasi Fokus Pelanggan di Perusahaan*. Bandung: Alfabeta.

- Robert and Cindy (2008). *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction and Service (Empirical Study at Celebrity Fitness Jakarta)*. Journal of Business Strategy and Execution.
- Rustika Atchmawati dan M. Wahyuddin (2004). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi Sumber Daya* Vol. 5, No. 1.
- R.Terry, George dan Leslie W.Rue. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Ujang Sumarwan. 2011. *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Vicky Khariza dan Arlin Ferlina Mochamad Trenggana (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Barberpop Bandung. *e-Proceeding of management*: Vol. 2, No 3.