

DAFTAR PUSTAKA

- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, Fandy. Chandra, Greganus. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Jogjakarta. Andi Jogjakarta
- Kotler, Philip. Amstrong, Garry. 2001. *Manajemen Pememasaran*, Edisi 13, Jilid 1. Jakarta. Erlangga
- Kotler, Philip. Amstrong, Garry. 2001. *Manajemen Pememasaran*, Edisi 13, Jilid 2. Jakarta. Erlangga
- Peter. Paul J. Jerry, C Olson. 1996, Jakarta. *Consumer Behavior*, Edisi 4, jilid 2. Erlangga
- Morisson. 2010. *Periklanan*, Edisi Pertama, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta
- Zeithaml, Varane.A, dkk. 2006. *Service Marketing, 4th Edition*. Mcgrow hill international edition
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*, Edisi 1. Jogjakarta. Andi Jogjakarta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Ariyanti, Dwi. Rosinta, Febrina, 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *Journal of Service Quality*, 17(2), 114-126. Universitas Indonesia
- Raharja, Edy. Putra, Febri Tri Bramasta. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di

Bengkel Mobil Rapiglass *Autocare* Semarang, *Journal of Customer Satisfaction*, 1 (1). Universitas Dipenogoro

Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung. Alfabeta

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Marketing Management 9e*. Jilid 2, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. PT Prehanllindo

Tim Modul Statistika 1. (2011), *Modul Statistika 1*, Revisi 2011

[http:// www.zenfamilyspa.com](http://www.zenfamilyspa.com)