

## DAFTAR PUSTAKA

- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (September 2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG. *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2*, 265-289.
- ZEN Family Spa & Reflexology*. (2012). Retrieved September 15, 2017, from <http://www.zenfamilyspa.com/>.
- Hubungan Kualitas Produk dan Penetapan Harga terhadap Keputusan Pembelian*. (2016). Retrieved September 27, 2017, from <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/6436/Bab%202.pdf?sequence=10> .
- Menkes: Tingkat Kepedulian Masyarakat Indonesia pada Kesehatan Rendah* . (2016). Retrieved September 15, 2017, from <https://www.voaindonesia.com/a/menkes-tingkat-kepedulian-masyarakat-indonesia-pada-kesehatan-rendah/3480215.html>.
- PELATIHAN SPA DAN BAHAN SPA*. (2016). Retrieved September 15, 2017, from <http://pelatihanspa.com/>.
- Ardian, M. (2013). SIKAP MASYARAKAT SURABAYA TERHADAP PROGRAM ACARA “PESBUKERS” DI ANTV. *JURNAL E-KOMUNIKASI VOL I. NO.1* , 1-11.
- Asri, D. S. (2013). *Tingkat Kepercayaan Diri Atlet Kyorugi (Sparing) Cabang Olahraga Taekwondo Universitas Pendidikan Indonesia*. Bandung: repository.upi.edu.
- Barkah, G. (2012). *Fraud Risk Assesement terhadap Skeptisme Profesional Auditor*. Bandung: repository.upi.edu.
- Harianti, N., Alhabsy, T., & Soekarto. (Maret 2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK DI KANTOR RADIO REPUBLIK INDONESIA MALANG. *JKMP, Vol. 2, No. 1*, 1-93.
- Hussein, A. S. (2015). *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan smartPLS 3.0*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Iriandini, A. P., Yulianto, E., & Mawardi, M. K. (Juni 2015). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 23, No. 2* , 1-8.

- Koestanto, T. H., & Yuniati, T. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BANK JATIM CABANG KLAMPIS SURABAYA. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 10*, 1-18.
- Melisa, N. (2012). *MANAJEMEN SANGGAR TARI PESONA NUSANTARA DI KABUPATEN LAHAT PROVINSI SUMATERA SELATAN*. Universitas Negeri Yogyakarta: S1 Thesis.
- Mulyawan, A., & Sidharta, I. (Juni 2013). ANALISIS DESKRIPTIF PEMASARAN JASA DI STMIK MARDIRA INDONESIA BANDUNG. *Jurnal Computech & Bisnis, Vol. 7, No. 1*, 42-55.
- Ndikubwimana, P., & Berndt, A. (2016). Service Quality and Customer Satisfaction among Bank Clients in Rwanda. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 1-11.
- Nilasari, E., & Istiatin. (Februari-Juli 2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DEALER PT. RAMAYANA MOTOR SUKOHARJO. *Jurnal Paradigma, Vol.13, No.01*, 1-12.
- Rizqy, R. R., Warso, M. M., & Fathoni, A. (Maret 2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang). *Journal Of Management, Volume 2 No.2*, 1-40.
- Setyaleksana, B. Y., Suharyono, & Yulianto, E. (Mei 2017). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 46, No.1*, 45-51.
- Subianto, T. (Oktober 2007). STUDI TENTANG PERILAKU KONSUMEN BESERTA IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI, Volume 3, Nomor 3*, 165-182.
- Sutiyono. (2013). *Metode Penelitian Survey dan Korelasional*. Kudus, Jawa Tengah.
- Wahyuni, A. T., & Satrio, B. (Februari 2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 2*, 1-17.
- Wijayanti, T. I. (2014). *Pengaruh Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Pelayanan Konsumen pada Restoran Abuba Steak di Jl.Prabudimuntur 12 Bandung*. Bandung: repository.upi.edu.