

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D.A. & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). E-Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 51(2), 1-7. Diperoleh dari <https://media.neliti.com/media/publications/189804-ID-none.pdf>
- Ardyanto, D., Susilo, H., & Riyadi. (2015). Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Menggunakan E-commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online. E-Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 22(1), 1-8. Diperoleh dari <https://media.neliti.com/media/publications/85897-ID-pengaruh-kemudahan-dan-kepercayaan-mengg.pdf>
- Aryani, D., dan Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Volume 17. Nomor 2.
- Assauri, S. (2013). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers.
- Broekhuizen, T. & Huizingh, E. (2009).  
[d.wikipedia.org/wiki/Lini\\_produk](http://d.wikipedia.org/wiki/Lini_produk)
- Farabi, Hariwan (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Penginapan Up Graha Wisata Taman Mini Jakarta.
- Ghozali I. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2011.
- Ghozali, I. (2011). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. Edisi Kelima. New Jersey: Hurriyanti, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

<http://www.neraca.co.id/article/39551/Kepuasan-Pelanggan-Kunci-Sukses-Bisnis-Jasa>

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/13/jumlah-penduduk-indonesia-diproyeksikan-mencapai-270-juta-pada-2020>

<https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20150412172037-255-46062/10-cara-pijat-paling-populer-sedunia>

<https://www.ilmu-ekonomi-id.com/2016/12/5-dimensi-kualitas-jasa.html>

<https://www.marthatilaarspa.com/spamenu>

<https://www.maxmanroe.com/peluang-bisnis-spa.html>

<https://www.merdeka.com/uang/penjualan-produk-kecantikan-dan-kulit-di-dunia-capai-26-persen.html>

Khakim, Fathoni, Minarsih (2014) *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima*.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 17, jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, P. & Keller, K.L. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 16, jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, P., dan Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit PT. Salemba Empat

Muhammad Irfan (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan pelanggan.

Panjaitan, Yuliati (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. Penerbit Prentice-Hall International, Inc.

Rahmi Rosita (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BNI, BRI, BANK MANDIRI DAN BCA Di Bekasi .

Santoso, Singgih, Tjiptono F. Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo; 2001.

Sekaran, U. (2003). Research Methods for Business, 3rd Edition, John Wiley & Sons Inc, New York.

Sugioyono. Memahami Penelitian Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2012.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.

Suliyanto. (2005). Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sunjoyo, Setiawan, R., Carolina, V., Magdalena, N., & Kurniawan, A. (2013). Aplikasi SPSS untuk Smart Riset. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Tjiptono. F. (2008). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.

[wartakota.tribunnews.com/2018/09/01/nindya-house-of-relax-one-stop-salon-yang-berikan-layanan-perawatan-istimewa](http://wartakota.tribunnews.com/2018/09/01/nindya-house-of-relax-one-stop-salon-yang-berikan-layanan-perawatan-istimewa)

Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya. Volume 17. Nomor 1. Halaman 38-45.

Yamit, Z. (2005). Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Jakarta: Ekonisia.

Zeithaml, dan Bitner. (2003). Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm. Edisi 3. Boston: McGraw Hill/Irwin.

