

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi., dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Mei-Agustus 2010, hlm. 114-126. ISSN 0854-3844.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Istianto, John Hendra dan Tyra, Maria Josephine. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*. Vol. 1 NO. 3 September 2011.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran* Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- . 2008. *Manajemen Pemasaran* Edisi 13. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sudjana. 2002. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Trihendradi. 2012. *Step By Step SPSS20*. Jogjakarta: Andi
- Tjoanoto, Michael Tanu., dan Kunto, Yohanes Sondang. 2013. Pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 1, No. 1, Hal. 1-9.
- Hayati, Hasanatul. 2012. Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Kecantikan di Kecamatan Padang Barat. *Skripsi* (Tidak Diterbitkan). Padang: Program Studi Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan, Jurusan Kesejahteraan Keluarga Universitas Negeri Padang.