

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip ; Armstrong, Gary. 2008. "*prinsip – prinsip pemasaran*". Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Scott, Dru. 2005. "*costomer satisfaction*". Jakarta : Penerbit PPM
- Tjiptono, Fandy. 2006. "*prinsip – prinsip total quality service*". Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Sanusi, Anwar. 2011. "*metodologi penelitian bisnis*". Jakarta : Penerbit Selemba Empat.
- Indriantoro, Nur. 2000. "*metodologi penelitian bisnis untuk akuntansi dan manajemen*". Jakarta : Penerbit BPEE.
- Trenggana, Mochamad, Ferlina, Arlin ; Khariza, Vicky. 2012. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di barberpop bandung.*
- Efriani, Nini, 2014. *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada salon natural pekanbaru.*
- Rasul, Agung Abdul, 2011. *Ekonometrika, Formula Aplikasi dan Manajemen*, Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media.
- Rangkuti, Freddy. 2002. "*measuring customer satisfaction*". Jakarta : Gramedia Pustaka Utaman.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. "*manajemen pemasaran jasa*". Jakarta : Selemba Empat.
- Hair J.F. et.al (1995), "*Multivariate Data Analysis With Reading*", Fourth Edition, Prentice Hall. New Jersey
- Khariza, Vicky ; Trenggana, Mochamad Ferlina Arlin. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di barberpop bandung.*
- Muhammad, Harris Fadel ; Widiyanesti, Sri. 2013. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap epuasan konsumen di rock n' roll haircutting bandung.*
- Yudiatma, Farizky ; Triastity Rahayu. 2014. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen arfa barbershop di surakarta.*
- Rinanda, Novita. 2011. *Pengaruh loyalitas pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus V salon jl.Osamaki no.78 Salatiga).*
- Ardiansa, Indra Werdyan. 2018. *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen real7 barbershop Yogyakarta.*