

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan, (2008) *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Fajar, Laksana. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Fandy Tjiptono. (2005). *Pemasaran Jasa, Edisi pertama*, Yogyakarta: Penerbit Bayumedia Pushbising.
- , (2010). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Fitriyatul Bilgies, Ana. (2017). *Peran Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo*. *Ekonika : Jurnal ekonomi universitas kadiri*. 1. 10.30737/ekonika.v1i1.7.
- Heizer, Jay dan Barry Render. (2015). *Operations Management (Manajemen Operasi)*, ed.11, Penerjemah: Dwi anoegrah wati S dan Indra Almahdy. Jakarta: Salemba empat.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi, Cetakan Ke-14*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. (2014). *Principle Of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- , (2012). *Principle Of Marketing, 14th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler dan amstrong. (2012) *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13, Jilid I*, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Dua*. Jakarta: Salemba Empat
- Lovelock, Christopher. (2010). *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi) Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Munawaroh, Munjiati. (2013). *Manajemen Operasi*. Yogyakarta. LP3M UMY.
- Saleh, A Muwafik. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

- Sarwendah, E. (2013). Hubungan Beban Kerja dengan Tingkat Stress Kerja Pada Pekerja Sosial Sebagai Caregiver di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia DKI Jakarta 2013.Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Sirait, Mariyanti dan Syamsuri, Abd. Rasyid. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan pada Clinic Natasha Skin Care Medan. Jurnal Ecobisma Vol 1 No. 2.
- Ujang, Suwarman. (2004). Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran, Bogor: PT Ghalia Indonesia.