

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- _____. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. (2009). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- _____. (2010). *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Aritonang, Lerbin R. (2005). *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Badudu Zain. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Sinar Harapan
- Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Alex Media Komutindo
- _____. (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Alex Media Komutindo
- Daryanto. (2013). *Pengantar Pendidik Lingkungan Hidup*. Malang: Gava Media
- Ellitan, Lena & Lina Anatan. (2009). *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung : Alfabeta
- Fandy dan Anastasia. (2015). *Pelanggan Puas?*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Githa, Vstalin. (2012). *Belajar Salon*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum
- Harsoyo. (2000). *Ideologi Koperasi Menatap Masa Depan*. Yogyakarta: Pustaka Widyatama
- Hasan Ali. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Buku Kita.
- Irawan Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Cetakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- _____. (2004). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media, Komputindo.
- Kasmir dan Jakfar. (2003). *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: Prenada Media
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Perhalindo.
- _____. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Perhalindo.
- _____. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.

Kotler, Philip dan Amstrong. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Prenhalindo.

_____. (2012). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Prenhalindo.

Kotler, Philip dan Keller. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.

Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

_____. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

_____. (2012). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Lovelock, Christoper. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan)*. Jakarta: PT. Indeks.

Maretta, Ester Purba. (2013). *Hubungan Soft Skill Salon Dengan Kepuasan Pelanggan Salon di Kecamatan Tiga Lingga*. Skripsi, tidak diterbitkan, Universitas Negeri Medan, Medan.

Moekijat, Drs. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pionir Jaya.

Nora, Cindy. (2006). Defenisi Salon. From :<http://cindy.blogspot.com/2006/april/html>. diakses tanggal 07 september 2017

Parasuraman. (2003). *Jurnal "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan"* Vol.21 24-30 (januari 2003)

Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset

_____. (2003). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

_____. (2004). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

_____. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia

_____. (2009). *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayu Media Publishing

_____. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset

_____. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.

Sudjono, Anas. (2010). *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta

Suryana. (2008). *Kewirausahaan*. Jakarta: Salemba Empat

Wijaya Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : Ikdeks

Yanti, Very. (2010). *Merintis Usaha Salon*. Bandung: Alfa Beta

Yazid. (2005). *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi, edisi kedua*. Yogyakarta: Ekonisia

Yoeti, Oka A. (2000). *Customer Service ; Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pradnya Paramitha



THE
Character Building
UNIVERSITY