

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariffin, N. M, Lailatul, F. A. H, dan Norhidayah, M. R. (2014). “*The Influence Of Servicescape Towards Customer Satisfaction In The Malaysian Public Sector*”.
- Buchory, A. H, dan Saladin, D. (2010). *Manajemen Pemasaran: Edisi Pertama*. Bandung: Linda Karya.
- Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: Penerbit PT. Sarana Turtorial Nurani Sejahtera.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haromain, I, dan Heru, S. (2016). “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahass Z681”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESA) Surabaya. Vol. 5 No. 5 Mei 2016.
- Herlambang, S. (2014). *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran)*. Yogyakarta: Gosen Publishing.
- Hightower, R. J. (2010). *Commentary on Conceptualizing the Servicescape Construct in A Study of the Service Encounter in Eight Countries*. *Marketing Management Journal*, 20 (1) Spring : 76-86
- Kawahe, D. E, Mananeke, L, dan Jorie, R. J. (2017). “Pengaruh Desain Layout, Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Departemen Store Mega Mall Manado.” *Jurnal EMBA*. Vol.5 No.3 2017.
- Kotler, P, dan Kevin, L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lumentut, F. L. dan Indrie, P. (2014). “Fasilitas, Servicescape, dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen MCDONALD’S Manado”. *Jurnal EMBA*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol.2 No.3 September 2014.

- Manoppo, F. (2013). "Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado". *Jurnal EMBA*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol. 1 No. 4 Desember 2013.
- Moha, S, dan Sjendry, L. (2016)."Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado". *Jurnal EMBA*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol.4 No.1 Maret 2016.
- Pramita, C. D, Achmad, F. D. H, dan Kadarisman, H. (2015). "Pengaruh *Servicescape* (Lingkungan Layanan) terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Tabungan Simpeda Pt. Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Kediri)". *Jurnal JAB*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Vol.26 No. 2 September 2015.
- Putra, F. S. P. (2014). "Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal JARKOM*. Teknik Informatika, Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta. Vol. 1 No. 2 Januari 2014.
- Raza, K. (2013)." *Impac Of Servicescape On Customer Satisfaction. International Journal Of Economics, Business and Social Sciences*". Vol. 1 No. 1 2013.
- Ristono, A. (2013). *Manajemen Persediaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Satyo, M. F. dan Heru, S. (2013). "Pengaruh Diskon Harga, Merek Produk, dan Layanan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Garmen". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Vol. 2 No. 8 2013.
- Sofyan, I. L, Ari, P, dan Hari, S. N. (2013). "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada *Star Clean Car Wash* Semarang". Diponegoro *Journal Of Social And Politic*. Tahun 2013.
- Srijani, N. (2017). "Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center." *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*. Vol. 7, Maret 2017.

- Sudrajat, R. H, Berlian, P. P, dan Cindy, N. P. (2017). "Pengaruh Potongan Harga terhadap Minat Beli (Studi Pada Potongan Harga di Iklan Televisi Bukalapak.com Versi Hari Belanja *Online* Nasional 2015 terhadap Minat Beli Remaja di Kota Bandung)". E-Proceeding. Vol.4 No.1 2017.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, D. (2017). "Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*. Vol.6 No.5 2017.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, F, & Adriana, D. (2011). *Pemasaran Strategik*. Penerbit Andi, Yogyakarta.