

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Ardhani, A. P. (2007). Pengaruh Switching Cost Sebagai Pemoderasi Hubungan Antara Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis*. Vol. 2 No. 2. (<http://library.ukdw.ac.id> di akses Januari 2017)
- Arifin, Samsul. (2011). Pengaruh Kepercayaan, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Jepara Indah. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*. Vol. 8 No. 1. (<http://portalgaruda.org> di akses Januari 2017)
- Assauri, S. (2008). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. Edisi Pertama, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Dantes, Nyoman. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, Indriyo. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Edisi pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Juliansyah, Noor. (2014). *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*. Jakarta : Penerbit Gramedia.
- Khan, Mubbsher Munawar. (2014). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector*. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*. Vol. 8. No.2. (<http://www.jespk.net> di akses Januari 2017)
- Kotler, Philip. (2011). *Manajemen pemasaran*. Edisi Millennium. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler dan Keller, (2012). *Marketing Management*. Edisi 14, *Global Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Lovelock , Wirtz. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit: Indeks. Jakarta.
- Lumentut, Faris L. dan Indrie D. Palandeng (2014). Fasilitas, *Servicescape* dan kualitas pelayanan, pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen MC DONALD'S Manado. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. Vol. 2. No.3. (<http://ejournal>. di akses Januari 2017)
- Lupiyoadi, Rambat. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa teori dan Praktik*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Manoppo, Ferinda. (2013). Kualitas Pelayanan, Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Puri Manado. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. Vol. 1. No.4. (<http://ejournal>. di akses Januari 2017)
- Moenir, A.S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung : Penerbit PT Bumi Aksara.
- Norafifah, Lailatul Faizah dan Norhidayah. (2014). *The Influence of Servicescape towards Customer Satisfaction in the Malaysian Public Sector*. *Journal Knowledge Management International Conference (KMICE)*. Vol. 12. No.5. (<http://www.kmice.cms.net>. di akses Januari 2017)
- Prayitno, Duwi. (2010). *Paham Analisa statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit mediakom.
- Rao, Srinivas and Sahu, Padma Charan (2013). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Industry*. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*. Vol. 18. No.5. (<http://iosrjournals.org>. di akses Januari 2017)
- Sahanggamu, Stefhanie. (2015). Analisis kualitas pelayanan, *servicescape* dan Kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Bank Sinarmas. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. Vol. 3. No.1. (<http://ejournal>. di akses Januari 2017)
- Sugiyono, (2013). “ *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D* “. Bandung :Penerbit Alfabeta
- Sunyoto, Danang. (2011). *Praktik SPSS*. Yogyakarta : Penerbit Muha Medika
- Swastha, Basu dan Irawan, (2007). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, & Adriana, D. (2011). *Pemasaran Strategik*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Zeithml, V. A., & Bitner, M. J. (2006). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw Hill. New york.