

## DAFTAR PUSTAKA

- Cempaka Dyah, Pramita Achmad Fauzi, & DH Kadarisman Hidayat. (2015). *Pengaruh Servicescape (Lingkungan Layanan) Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 26 No. 2 September 2015. (<http://download.portalgaruda.org/article>, diakses tanggal 12 april 2017).
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Faris L. Lumentut, Indrie D. Palandeng. (2014). *Fasilitas, Servicescape, Dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonald's Manado*.Jurnal EMBA Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 126-136. (<http://ejournal.unsrat.ac.id>, diakses tanggal 9 Maret 2017).
- Ferninda Manoppo. (2013). *Kualitas Pelayanan, Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado*.Jurnal EMBA 1341 Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1341-1348 (<http://ejournal.unsrat.ac.id>, diakses tanggal 9 Maret 2017)
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imam Haromain, & Heru Suprihhadi. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Z618*.Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 5, Mei 2016. (<https://ejournal.stiesia.ac.id>, diakses tanggal 9 Maret 2017).
- Indra Lutfi Sofyan, Ari Pradhanawati & Hari Susanta Nugraha. (2013). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 26 No. 2 September 2015*. (<http://download.portalgaruda.org/article>, dikases tanggal 17 april 2017).
- Kiran Raza. (2013). *Impact Of Servicescape On Customer Satisfaction Islamabad*. International Journal of Economics, Business and Social Sciences Volume: 1 Issue: 1 Pages:47-66 (<http://ijebss.com>, diakses tanggal 9 Maret 2017).
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. (2008). *Prinsi-prinsip Manajemen*. Jilid 1. Edisi Dua Belas. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip, & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Kristian Frisanto Siwi. (2015). *The Influences Of Servicescape, Service Quality and Price Toward Customer Satisfaction at Siloam Hospitals Manado*. Jurnal Emba 681 Vol.3 No.4 Desember 2015, Hal. 680-690. ([Http://Download.Portalgaruda.Org/Article](http://Download.Portalgaruda.Org/Article), Diakses Tanggal 11 Maret 2017).
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Norafifah, Lailatul Faizah dan Norhidayah. (2014). *The Influence of Servicescape towards Customer Satisfaction in the Malaysian Public Sector*. Journal Knowledge Management International Conference (KMICe) 2014, 12 – 15 August (<http://www.kmice.cms.net>. Diakses tanggal 10 Maret 2017).
- Putra, Zahreza. F.S., Sholeh., & Widyastuti, N. (2014). Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Script*, (2). (<http://journal.akprind.ac.id>, diakses tanggal 12 april 2017)
- Sartika Moha & Sjendry Loindong, (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta Di Kota Manado*. Jurnal EMBA Vol.4 No.1 Maret 2016, Hal. 575-584. (<http://download.portalgaruda.org/article>, diakses tanggal 12 April 2017).
- Stefhanie Sahanggamu, & Lisbeth Mananeke Jantje Sepang. (2015). *Analisis Kualitas Layanan, Servicescape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sinarmas Bitung*.Jurnal EMBA 1084 Vol.3 No.1 Maret 2015, Hal. 1084-1095. (<http://ejournal.unsrat.ac.id>, diakses tanggal 9 Maret 2017).
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian Manajemen*. Bandung: penerbit Alfabeta.
- Sunyoto, Drs. Danang, SH., S.E., MM. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit CAPS
- Yunus & Budianto. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 12 2014. (<https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article>, diakses tanggal 26 april 2017).