

## DAFTAR PUSTAKA

- Carissa, R. 2017. *Pengaruh dimensi servicescape terhadap word of mouth (Studi pada waroeng steak and shake di kedaton Bandar lampung)*. Bandar lampung: Universitas Lampung, diakses pada tanggal 10 maret 2018 dari <https://www.google.com/search?q=pengertian+servicescape&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b>
- Dharmmesta, B.S. 2008. *Manajemen pemasaran: analisa perilaku konsumen*. Yogyakarta: liberty.
- Ferdinand, A. 2006. *Metode penelitian manajemen pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, Tesis dan disertai ilmu manajemen*. Semarang: Badan penerbit universitas diponegoro.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hardiyati, R. 2010. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa penginapan agrowisata kebun teh pagilaran*. Semarang: Universitas Diponegoro, diakses pada tanggal 25 april 2018 dari [https://www.google.com/search?client=firefox-b&ei=cADxWs-8JsOwkXs14X4CQ&q=jurnal+servicescape&oq=jurnal+servicescape&gs\\_l=psy-ab.3...7106.13906.0.14422.19.18.0.0.0.0.418.1770.3-4j1.5.0...0...1c.1.64.psy-ab..14.5.1766...0j0i67k1j0i22i30k1j0i22i10i30k1.0.BloD6Dd1oxE](https://www.google.com/search?client=firefox-b&ei=cADxWs-8JsOwkXs14X4CQ&q=jurnal+servicescape&oq=jurnal+servicescape&gs_l=psy-ab.3...7106.13906.0.14422.19.18.0.0.0.0.418.1770.3-4j1.5.0...0...1c.1.64.psy-ab..14.5.1766...0j0i67k1j0i22i30k1j0i22i10i30k1.0.BloD6Dd1oxE)
- Hightower, R. Jr. 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.
- Kotler, P. 2010. *Principles of marketing, 13<sup>th</sup> edition, new jersey: pearson prentice hall*. Jakarta: penerbit salemba empat.
- Lumentut, L.Faris. 2014. Fasilitas *servicescape* dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen mc Donald manado. *Jurnal EMBA* , 2 (3)
- Lupiyoadi, R. 2006. *Manajemen pemasaran jasa teori dan praktik*. Jakarta: salemba empat.
- Manoppo, Ferninda. 2013. Kualitas pelayanan dan *servicescape* pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada hotel grand puri manado. *Jurnal EMBA*, 1 (4)

- Masloman, Mirna. 2014. Kualitas pelayanan dan *servicescape* pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada Kentucky fried chicken multimart ranotana manado. *Jurnal EMBA*, 2 (4)
- Moningka, Ritskia. 2016. Pengaruh *servicescape* dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada manado town square. *Jurnal EMBA*, 4 (2)
- Pangkey, Tito. 2013. Analisis *servicescape* terhadap loyalitas pengunjung pada hotel berbintang di manado. *Jurnal EMBA*, 1 (3)
- Rangkuti, F. 2002. *Riset pemasaran*. Jakarta: gramedia pustaka utama.
- Ransulangi, Silvia. 2015. Pengaruh kualitas produk harga dan *servicescape* terhadap kepuasan konsumen pengguna rumah makan ocean 27 manado. *Jurnal EMBA*, 3 (3)
- Sahanggamu, Stefhanie. 2015. Analisis kualitas layanan *servicescape* dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada bank sinarmas bitung. *Jurnal EMBA*, 3 (1)
- Sugiyono. 2006. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Bandung: alfabeta.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen jasa*. Yogyakarta:andy offset.
- Toriq, Mochammad. 2014. Pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU pertamina sidoarjo. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3 (8)
- Tumbelaka, Michael. 2014. *Servicescape* dan *personal selling* pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah tabungan britama bank BRI cabang manado. *Jurnal EMBA*, 2 (2)
- Yunus. 2014. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal ilmu dan riset manajemen*, 3(12) : 2-4
- \_\_\_\_\_ dan K.L. Keller. 2007. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: erlangga.
- \_\_\_\_\_ . 2009. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: erlangga.
- Zeithml, V. A., & Bitner, M. J. 2006. *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. New york: McGraw Hill.
- \_\_\_\_\_ . 2007. *Metode penelitian administrasi*. Bandung: alfabeta.