

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Nana Herdiana. 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Amaliah, Rahmawati Rizky. 2017. Pengaruh *Servicescape* terhadap Kepuasan Konsumen Kopiapi Coffee Roaster Makassar. Universitas Hasanuddin Makassar. *Skripsi*.
- Arikunto, S. 2010. *Metode Penelitian*. Edisi Kedua. BPFE. Yogyakarta.
- Canny, Ivyanno U. 2013. *The Role of Food Quality, Service Quality, and Physical Environment on Customer Satisfaction and Future Behavioral Intentions in Casual Dining Restaurant*. Konferensi Riset Manajemen VII, Palembang, 27 November 2013. ISSN : 2086-0390.
- Diasari. et all. 2016. Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Loyalitas Pelanggan. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol.5 No.12, Desember 2016.
- Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons. 2011. *Service Management : Operations, Strategy, Information Technology 7th edition*. The McGraw-Hill International Edition.
- Freddy, Rangkuti. 2007. *Riset Pemasaran*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Cetakan ke IV. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, M dan Supriyatin. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Surabaya. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol.3 No.3.
- Hair, J.F. et al. 2010. *Multivariate data Analysis*. Seventh Edition. New Jersey : Pearson Education Inc.
- Hightower, R. Jr., dan Shariat. M. 2009. *Servicescape's Hierarchical Factor Structure Mode*. *Global Review and Economic Research*, 20 (1) Spring;375-398.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Edisi Ketiga. Bandung : Alfabeta, cv.
- Irawan, H. 2004. *Smarter Marketing Moves : Membangun Keunggulan Melalui Informasi Komunikasi dan Produk*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.

- Istijanto. 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 14. Jakarta: PT.Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, Christopher. et al. 2010. *Pemasaran Jasa*. Edisi 7, Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, Christopher. et al. 2010. *Pemasaran Jasa*. Edisi 7, Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Lumentut. et al. 2014. Pengaruh Fasilitas, *Servicescape*, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen McDonald's Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA* Vol.2 No.3, September 2014.
- Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Edisi 4, Jilid 1. Jakarta : Indeks.
- Malik, M. Ehsan. et al. 2012. *Impact of Brand Image, Service Quality, and Price on Customer Satisfaction in Pakistan Telecommunication sector. International Journal of Business and Social Science* Vol.3 Issue.23, Desember 2012.
- Masloman, Mirna. et al. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Servicescape terhadap Kepuasan Konsumen pada KFC Multimart Ranotana Manado. *Jurnal EMBA* Vol.2 No.4, Desember 2014.
- Ofela. et all. 2016. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol.5 No.1, Januari 2016.
- Pratama. et all. 2015. Pengaruh *Servicescape* terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Roti Gempol dan Kopi Anjis Cabang Jalan Bengawan Bandung. Universitas Telkom. *E-Proceeding of Management* Vol.2 No.1, April 2015.
- Ratnasari R. T. dan M. Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan 1. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Raza, Kiran. 2013. *Impact of Servicescape on Customer Satisfaction in Pakistan Restaurant Industry. International Journal of Economics, Business and Social Science* Vol.1 Issue.1 Pages: 47-66

- Runtunuwu, J.G. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan resto Cabana Manado. *Jurnal EMBA* ISSN 2303-1174 Vol.2 No.3, September 2014.
- Siwi, Kristian Frisanto. 2015. *The Influences of Servicescape, Service Quality, and Price Toward Customer Satisfaction at Siloam Hospitals Manado*. Jurnal EMBA Vol.3 No.4, Desember 2015.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta : Bandung.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Caps.
- Supranto, Johannes. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menarik Pangsa Pasar*. Cetakan Ketiga. Rikena Cipta. Jakarta.
- Tatangin. et al. 2017. Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Mie Medan 99 Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA* Vol.5 No.2, Juni 2017.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta : Andi Publisher.
- Wijaya, Cynthia Violita. 2017. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. Universitas Kristen Petra. *AGORA* Vol.5 No.1, 2017.
- Wulansari, Meilanda. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Pengalaman Pemasaran, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen KFC Cabang Gaplek Tangerang Selatan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. *Skripsi*.
- Zeithaml, Valiare A., dan Bitner. 1996. *Services Marketing*. The McGraw-Hill International Edition.