

## DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha. 1999. *Manajemen Penjualan*, Edisi Ketiga. BPFE. Yogyakarta.
- Cindy Amylia Kesummawardani, 2012, Universitas Indonesia. Pengaruh Servicescape Dalam Membentuk Word Of Mouth (Studi Pada Restoran Marche Cabang Plaza Senayan).
- Hoffman, K, Douglas dan Bateson, John E.G. 2011. *Services Marketing : concepts, strategis, cases*. South-Western College.
- Husein, Umar. 2009. Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa, Ghaila Indonesia
- Ika, Pratama Kusumawati, 2013, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. Analisis Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Beli Ulang.
- Kinrear, Thomas C dan Taylor, James R, 2011. *Marketing Research (Fifth Edition)*, McGraw-Hill Inc., New York
- Kotler Philip, & Gary Armstrong. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12. Jakarta. Erlangga
- Kotler Philip dan Keller. 2006. *Marketing Manajement* 12e. New Jersey: Pearson Education inc.
- Lamb, Hair, McDaniel. (2001). Pemasaran. Buku -1. PT. Salemba Emban Raya, Jakarta.
- Lovelock, Chistopher., & Jochen Wirtz (2007). *Services Marketing People, Technology, Strategy* (Sixth Edition). USA: Pearson Prentice Hall.
- Lucas, D.B, dan Britt, S.H. 2011. *Advertising Psychology and RESEARCH*. New York : McGraw Hill
- Pangkey, P. Tito. (2013). Analisis Servicescapes Terhadap Loyalitas Pengunjung Pada Hotel Berbintang di Manado (Studi Pada Hotel Quality Manado). Vol. 1 No. 3 Hal 18
- Peter J Paul dan Olson Jerry C. 2011. Prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Jakarta. Salemba Empat

- Priyatno, Duwi. 2012. Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20. Yogyakarta: ANDI.
- Rahmawati, Setyaningsih, 2007. Analisis factor-faktor yang mempengaruhi ekuitas merek untuk meningkatkan minat beli ulang (Studi Pada Kedai Kopi Dome di Surabaya)
- Russel, Edward. 2010. *The Fundamental of Marketing*. Ava Book Production. Ltd. Singapore
- Sanusi, Anwar. 2011. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta. Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2011. Research Methods For Business (Buku 1), Jakarta: Salemba Empat
- Schiffman, L.G dan Kanuk, Lesley L, 2007. Consumer Behavior, New Jersey: Perason Prestice Hall.
- Sugiono. 2010. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Sugiono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiono. 2012. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. 2009. Manajemen Penelitian. Jakarta. Rineka Cipta
- Sunjoyo, Rony Setiawan, et.al. 2013. Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta. Andi
- Tjiptono, Fandy. 2009. Servicescape Marketing: Esensi & Aplikasi. Yogyakarta: Marknesis.
- Zeithaml , A, Valerie, et, al.2008. *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm 4<sup>th</sup> International edition*. Singapore : McGraw Hill