

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. (Edisi Revisi). Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Baron, R. M., dan Kenny, D. A. (1986). *The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 6, hal. 1173-1182.
- Bitner, M. J. (1990). *Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses*. *Journal of Marketing*, vol. 54, no. 2, pp. 69-82
- Bitner, M. J. (1990). *Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses*. *Journal of Marketing*, 54 (April 1992), pp. 69-82.
- Bitner, M. J. (1992). *Servicescape: The Impact of Physical Surroundings on Customer and employees*. *Journal of Marketing*, 56, 67-71.
- Booms, B. H. & Bitner, M. J. (1981). *Marketing strategies and Organization Structures for Service Firm*. *The International Journal of Contemporary management*, p 193-199.
- Cronin, J & Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality : Reexamination and Extension*. *Journal of Marketing*.
- Ferdinand, A. (2006), *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2002). *Customer Loyalty: How To Earn It, How To Keep It*. Avenue of Americas, New York: Lexington Books.
- Harris, L. C., & Ezeh, C. (2008). *Servicscape And Loyalty Intentions: An Empirical Investigation*. European Journal of Marketing, Vol. 42 No. 3/4, 2008 pp. 390-422.
- Hellyani, C. A., & Andarwati, F. R. (2013). *Pengaruh Pengorbanan Nasabah (Customers' Sacrifice) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Funding BII Maybank Kantor Cabang Malang)*. Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol.11, No. 3 (September 2013
- Hightower, R. (2010). *Commentary on Conceptualizing the Servicscape Construct in 'A Study of The Service Encounter in Eight Countries*. Marketing Management Journal, Volume 20 ( 2010),76-86.
- Hightower, R., & Shariat, M. (2009). *Servicscape's Hierarchical Factor Structure Model*. Global Review of Business and Economic Research, Vol. 5 No. 2, (2009) : 375-398.
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. R. (2013) “ *Journal The Servicscape As An Antecedent to Service Quality And Behavioral Intentions*”. Journal of Services Marketing 27/4 (2013) 271–280.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen: Fokus pada Konsumen Kartu Kredit Perbankan*. Bandung: Alfabeta.

- Indriantoro & Supomo (1999). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Kirom, B. (2009). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. (Milenium Editions), Prentice Hall Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14e). England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. (Jilid 1 -12/E). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2006). *According to kotler: tokoh paling kompeten dalam menjawab pertanyaan anda*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Popular.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi, Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis?*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2004). *Services Marketing*, (Fifth Edition). New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Malhotra, N. K. (2004). *Marketing Research*. New Jersey: Prentice Hall.
- Manoppo, F. (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.

- Mowen. (1995). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Karangan Sutisna.
- Musriha (2009). *Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Komunikasi Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya*. EKUITAS Akreditasi No.110/DIKTI/Kep/2009.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Oliver, R. L. (1999). *Whence Consumer Loyalty?*. *Journal of Marketing*, 63 (Special Issues 1999), 33 – 34.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. Singapore: McGraw-Hill Education.
- Panasea, S. (2013). *Peran Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Komunitas Merek terhadap Loyalitas Pengguna Harley -Davidson di Kota Denpasar*. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan* Vol. 7, 94 No. 2, Agustus 2013 86 -95.
- Pangkey, P .T (2013). *Analisis Servicescape Terhadap Loyalitas Pengunjung Pada Hotel Berbintang Di Manado (Studi Pada Hotel Quality Manado)*. *Jurnal EMBA* 233 Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 233-241.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry L. L. (1985). *A Concetual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*”, *Journal of Marketing*, vol.49, p 41-50.
- Patrick, E. S., & Bolger, N. (2002). *Mediation in Experimental and Nonexperimental Studies: New Procedures and Recommendations*. *American Psychological Association*, Vol. 7, No. 4, 422–445.
- Pramudyo, A. (2012). *Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan sebagai Intervening (Studi pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta)*. *JBMA – Vol. I, No. 1, Agustus 2012*.

- Reimer, A. & Kuehn, R. (2005). *The Impact of Servicescape on Quality Perception*. European Journal of Marketing Vol. 39 No. 7/8, 2005 pp. 785-808.
- Riduwan (2007). *Metode Penelitian untuk Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Rinala, Y. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*. e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan (Volume 4 Tahun 2013).
- Shamdasani, P. N. & Balakhrisan, A. A. (2000). *Determinants of relationship quality and loyalty in personalized services*. Asia Pacific Journal of Management, 17, 399-422
- Sugiyono (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono (2009). *Statistika Untuk Penelitian (Cetakan kelima belas)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyo, B. (2006). *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Sunyoto, D. (2011). *Metodelogi Penelitian Ekonomi*. Yogyakarta : Caps.
- Sunyoto, D. (2011). *Riset Bisnis Dengan Jalur Analisis Jalur SPSS*. Yogyakarta : Gava Media.
- Sunyoto, D. (2012). *Analisis Validitas dan Asumsi Klasik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Umar, H. (2007). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wakefield, K. L. & Blodgett, J. G. (1996). *The effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in leisure service settings*. The Journal of Services Marketing, Vol. 10 No.6 1996, pp. 45-61.

Zeithaml, A. V., Bitner, M. J. & Gremler D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (5/E). Boston: McGraw-Hill.