

DAFTAR PUSTAKA

a. Sumber Buku

- Al arif, M. Nur Rianto. (2010) Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah (Ed:1) Bandung: Alfabeta
- D Gremler, Dwayne, Jo Bitner, Mary and A zeithmal, Valarie. (2009) *Service Marketing Intergrating Customer Focus Across The Firm (fifth edition)*. Singapore: MC Graw Hill
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Kotler, Philip and Amstrong, Gary. (2010) *Principles of Marketing (13th edition)*. New Jersey, USA: Pearson Prentice Hall
- Lovelock, Christoper, Wirtz, Juchen. (2011) *Service Marketing : People, Technology, Strategy*. Boston : Pearson
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2008) Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Riduwan dan Ahmad Kuncoro, Engkos. (2010) Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Bandung: Alfabeta
- Riduwan dan Ahmad Kuncoro, Engkos. (2011) Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis jalur (*Path Analysis*). Bandung: Alfabeta
- Rochaety, Ety, Ratih Tresnati, dan H. Abdul latief. (2007) Metodologi Penelitian Bisnis dengan Aplikasi SPSS. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Santoso, Teguh (2011) Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing, Jakarta: Oryza
- Sekaran, Uma. (2006) Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. (Buku 2, Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran, Uma. (2010) Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. (2010) Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012) Memahami Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2009) *Brand Management and Strategy*. Yogyakarta: Andi
- Wijaya, Tony. (2011) Manajemen Kualitas Jas. (Cet: 1). Jakarta: Indeks

Wijaya, Tony. (2012). *Praktis dan Sempel Cepat Menguasai SPSS 20 Untuk Olah dan Interpretasi Data*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.

b. Sumber Jurnal

Arwendy, Kurniawan. (2011) Pengaruh kualitas produk dan servicescape terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen rumah makan wapo di Surabaya.

Hightower, R and Thomas L.B. (2009) *Inv Estimating The Role of The physical Environment in Hedonic Service Consumption. Journal of Business research.*

Lengkong, Victor dan Lumanauw bode. (2008) *Journal Megadigma vol.2 No.2*

Manoppo, Ferninda. (2013) Kualitas pelayanan, dan *servicescape* pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Granpuri Manado.

McDonnell, Angela dan C.Michael Hall. (2008) *A frame work for the evaluation of winery servicescape A New Zealand case. Journal of tourism and Cultural Heritage vol.6 No. 2*

Michaelia, Chan Ka Yan. (2008) *The role of servicescape in convetions and exhibitions centre: Hongkong Convention and Exhibition Centre and Asia World Expo.*

Milles, Patti. (2011) *Lingking servicescape to customer satisfaction: exploring the role of competitive strategy.*

Pui Lam, Tam. (2005) *The role of karaoke box servicescapes play in customer satisfaction.*

Sengkey, Tito P. (2012) Analisis *servicescape* terhadap loyalitas pengunjung pada Hotel berbintang di Manado (studi pada Hotel Quality Manado).

Sherend, Lia Angelina. (2012) Studi deskriptif penerapan *servicescape* pada Restoran Waroeng Bamboe Kota Batu menurut persepsi konsumen.

c. Sumber dari Internet

www.binukm.com (diakses pada Desember 2013)

www.bps.go.id (diakses pada Desember 2013)

d. Sumber Variabel Operasional dan Kuesioner

Donna, Olivia (2012) Pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan konsumen pada di Kafe Kopi Kamu Bandung.