

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A. A. P., (2012), *Metode Penelitian Bisnis*, Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Alma, B., (2018), *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa* (Cetakan 13), Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S., (2014), *Prosedur Penelitian*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Buchory, A. H., dan Saladin, D., (2010), *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Linda Karya.
- Ghozali, I., (2016), *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program, IBM SPSS 23* (Edisi 8), Cetakan ke VIII, Semarang: BPFE UNDIP.
- Gosal, P., Sepang, J. L., & Rate, P. V., (2018), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Servicescape Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Bri Kampus Fisip Unsrat Manado)*, *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, Vol. 6, No. 4, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Indah, D. R., Maulida, Z., & Amanda, M. R., (2018), *Pengaruh Serviescape terhadap Kepuasan Konsumen di D'Barista Coffee Langsa*, *JENSI (Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi)*, Vol. 2, No. 2, pp. 108–116, Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra Langsa, Aceh.
- Kotler, P., dan Keller, K. L., (2012), *Marketing Management* (Edisi 14), Global Edition, Person, Prentice Hall.
- Kotler, P., dan Keller K. L., (2009), *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12), Indeks, Jakarta.
- Lovelock, C., & Wirtz, J., (2011), *Service Marketing: People, Technology, Strategy*, Harlow: Pearson Education Center.

Manoppo, F., (2013), *Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado*, Jurnal EMBA: Vol. 1, No. 4, hal. 1341–1348, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Manado.

Moningka, R. F. C., &Loindong, S. S. R., (2016), *Pengaruh Servicescape dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Manado Town Square I*, Jurnal EMBA: Vol. 4, No. 2, hal. 778-788, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Manado.

Pratama, M. P., & Setyorini, R., (2015), *Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Roti Gempol dan Kopi Anjis Cabang Jalan Bengawan Bandung*, *E-Proceeding of Management*, Vol. 2, No. 1, hal. 749–757.

Ridlolloh, A. A., (2014), *Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen di Kafe Lawangwangi Ceative Space*, *e-Proceeding of Management*: Vol. 1, No. 3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Telkom, Bandung.

Rijae, Z. M., & Magnadi, R. H., (2018), *Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi pada Penumpang Keberangkatan Domestik di Bandara Ahmad Yani Semarang )*, *Diponegoro Journal of Management*: Vol. 7, No. 1, Hal. 1–11, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang.

Ruki, U. A., (2011), *Pengenalan Teori Servicescape dan Penerapannya Dalam Desain Interior*, HUMANIORA, Vol. 2, No. 2, Program Studi Desain Interior, Universitas BINUS, Jakarta Barat.

Santoso, S., (2015), *Penelitian Kuantitatif Metode dan Langkah Pengolahan Data*, Ponorogo: Umpo Press.

Siwi, A. R., & Supandi, A. S., (2017), *Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Prof . Dr . R . D . Kandou Manado*, Jurnal EMBA: Vol. 5, No. 2, Hal. 475–486, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Manado.

Sugiyono (2012), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2016), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F., (2011), *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.

Yuniarti, Y., & Ariyanto, A., (2018), *Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel*, *Jurnal Digest Marketing*: Vol. 3, No. 1, ISSN: 2338 - 123.

