

DAFTAR PUSTAKA

- Adriana. P. dkk. 2018. Penelitian Ilmiah Tentang Pengaruh Servicescape terhadap kepuasan dan Loyalitas pelanggan (Studi pada Pelanggan toko Oen Malang). *Jurnal. Volume 2*. Universitas Brawijaya. Malang
- Alma B. 2018. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan ke 13. Edisi Revisi. Bandung. Alfabeta.
- Amaldo. R.S dkk, 2017. Pengaruh Servicescape dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Instlasi rwat Jalan Pada Rumah Sakit Prof.DR R.D Kandau Manado menjelaskan bahwa Rumah Sakit Prof. R.D. Kandou Manado, *Jurnal. Volume 3*. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Angkow, febrion dkk, 2016, Pengaruh Servicescape dan Kualitas pelayanan Customer services Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Cabang Manado, *Jurnal, Volume 16*. Universitas Samratulagi. Manado.
- Arief.Mts. 2010. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*. Cetakan ke 2. Edisi Pertama. Malang. Bayumedia Publishing.
- Assauri, S.2013. *Strategi Marketing (sustaining Lifetime Customer Value)*. Cetakan ke 2. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada
- Cempaka D.P dkk. 2015. Pengaruh *Servicescape* (Lingkungan Layanan) Terhadap kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Pada Bank Pembangunan Jawa timur Kediri. *Jurnal. Volume 26*. Universitas Brawijaya Malang. Malang
- Fahrozy A. 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan kepuasan Pasien BPJS Kesehatan diRumah sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Jurnal. Volume 2*. Universitas Mulawarman. Samarinda.
- Hertapari, 2016. Hubungan *Servicescape* dan kualitas pelayanan dengan kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Pasar Bogor, Tesis, Universitas Pakuan, Bogor,
- Johann Maria. 2015. *Services Ekonomi, First Edition, Warsaw School of Economics*. Warszawa, Polska/polandia
- Kadek P dan Nurcaya. 2011 Pengaruh Dimensi Kualitas pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I SKIN CARE Denpasar. *Jurnal. Volume 1*.Universitas Udayana. Bali

- Karunakaran, 2014. *Services Marketing (Text and Cases in Indian Context), E-Book, First Edition. Institutions under VTU and BU Bengaluru.* India
- Kenyon, N. George dan Sec, C. Kabir. 2015. *The Perception of Quality (Mapping Product and Service Quality to Consumer Perceptions).* E-book. Lamar University Beaumont, TX USA
- Klowles Graeme, 2014. *Quality Management (e-book), Deloitte & touche LLP, University Of Gothenburg.* Swedia
- Limakrisna, N dan Purba, P, T. 2017. *Manajemen Pemasaran (Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia).* Edisi 2. Jakarta. Mitra Wacana Media
- Loindong, S.S.R dkk (2017) Penelitian Ilmiah tentang Pengaruh Servicescape dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan pada Rumah sakit Prof. Dr. R.D Kandau Manado. *Jurnal. Universitas Sam Ratulangi Manado.*
- Lovelock dkk, 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, strategi.* Edisi ketujuh, Jakarta. Erlangga.
- Malhotra K Maresh, 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan, Edisi 4.* Jakarta. PT Index.
- Markus. R dkk 2017. Analisa Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JW Marriot Hotel Surabaya. *Jurnal. Universitas Kristen Petra. Surabaya.*
- Mudiantono dkk 2014. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat membeli. Jurnal, Volume XIII. Sains Pemasaran Indonesia.*
- Mudie P dan Pirrie A. 2006. *Services Marketing Management, third Edition.* Published by Elsevier Ltd. USA
- Namasivayam K. 2004. *The Servicescape (Hospitality Management), Chapter 3.* The Pennsylvania State University. USA
- Nurochani dan Mulyana. 2011, Studi Mengenai Pengaruh Servicescape dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal. Volume 11. STIEI Ar-Risalah Ciamis Universitas Siliwangi Tasikmalaya*
- Panjaitan. J.E dan Yulianti A.L (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal. Volume 11. Universitas Telkom. Bandung*
- Rangkuti Freddy, 2016. *Riset Pemasaran, Cetakan ke tiga belas, Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.*
- Rijae.Z.M dan Rizal. R.H.2018. Pengaruh Servicescape terhadap Keputusan Konsumen (studi pada Penumpang keberangkatan Domestik di bandara

- Ahmad Yani Semarang). Jurnal. Volume 7. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Rully dan Bethani. 2016. Pengaruh servicescape Terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada konsumen Haeven's Cafe Boutique Bandung) Jurnal. Universitas Telkom. Bandung
- Sangadji E.M dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen (pendekatan Praktis) Edisi 1. Yogyakarta. CV. Andi Offset.
- Santoso S. 2015. Menguasai Statistik Parametrik (konsep dan aplikasi dengan SPSS). Jakarta. Elex Media Komputindo
- Setiawan Supriadi. 2011. Loyalitas Pelanggan Jasa (Studi Kasus Bagaimana Rumah sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya). Jakarta. Pelita Offset
- Sigit.P.R.D dan Farah.O. 2014. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa Lapangan Futsal IFI Bandung. Jurnal. Universitas Telkom.Bandung
- Simbala . W dkk 2017. Hubungan antara Kualitas pelayanan jasa Pelayanan Perawatan dengan Tingkat kepuasan pasien diruang Rawat Inap rumah sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado. Jurnal. Volume 1. Universitas Sam Ratulangi. Manado
- Situmorang.S.H 2018. Penelitian Ilmiah Tentang Pengaruh Servicescape Terhadap Customer Loyalty Wisata Pantai melalui Satisfactio, WOM dan Sosial Media.Jurnal. Volume 2.Universitas Sumatera Utara.
- Sujarweni, V, Wiratna,2014. Metodologi Penelitian. Cetakan I. Yogyakarta. Pustakabarupress.
- Suprpto,J dan Limakrisna,N. 2016. Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah Untuk menyusun Skripsi,Tesis,Dan Disertasi, Edisi 4, Jakarta, Mitra Wacana Media.
- Taupan.S. dkk. 2015. Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan pengunjung Floating market Lembang. Jurnal. Manajemen Resort & Leisure. Bandung
- Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa (Prinsip,Penerapan, dan penelitian), Yogyakarta. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta. CV Andi Offset.
- . 2017. Pemasaran Strategik. Edisi 3. Yogyakarta. CV. Andi Offset.
- Thabrany,H. 2014. Jaminan Kesehatan Nasional (Asuransi Kesehatan). Jakarta. PT. Rajagrafindo Persada

Wiyono A, Slamet, 2006, Kualitas layanan dan kepuasan konsumen di Rumah sakit Islam Manisrenggo, Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Zethaml, A, Valeria dkk, 2014. Services Marketing (**Integrating Customer Focus Across the Firm**) Seventh Edition. Published by McGraw-Hill Education. United State.

