

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D.N.M.A & Rozario, F. 2009. Influence of Service and Product Quality to wards Customer Satisfaction: A Case Study at the Staff Cafeteria in The Hotel industry. World Academy of Science, Engineering and Technology.
- Assauri, Sofjan. 2009. Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi. Edisi Pertama. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Indonesia: PT. Indeks.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. 2010. Metodologi Riset. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hapsari, Raditha., Clemes, Michael., Dean, David. 2016. *The Mediating Role of Perceived Value on the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Indonesian Airline Pessengers*. **Procedia Economics and Finance 388-395.** www.sciencedirect.com.
- Hightower Jr, Roscoe. 2010. *Commentary On Conceptualizing The Servicescape Construct In 'A Study Of The Service Encounter In Eight Countries'*. **The Marketing Management Journal. Volume 20, Issue 1, Pages 76-86.**
- Hoffman, K. Doglas., dan Bateson, John E.G. 2011. *Service Marketing Concept, Strategies & Cases*. South Western College.
- Jogiyanto. 2008. Metodologi Penelitian Sistem Informasi. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Kartika, Endo W.2015. Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen: Presepsi Masyarakat Surabaya terhadap Restoran Jepang di Kota Surabaya terhadap Restoran Jepang di Kota Surabaya. **Jurnal Manajemen, Vol.9 No.2, hal 71-77**
- Kotler, Philip., Keller, Kevin Lane. 2009. Manajemen Pemasaran Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- _____. 2009. Manajemen Pemasaran Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kurniawan, Fransisca Juanda dan Yohanes Sondang Kunto. 2014. *Analisis Pengaruh Visibility, Crrdibility, Attraction, dan Power Celebrity Endorser Terhadap Brand Image Bedak Marcks Venus*. **Jurnal Manajemen Pemasaran Petra. Vol. 2 No. 1, page 1-8.**
- Lupiyoadi, Rambat., Hamdani, A. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Ariyanto.

- Masloman, Mirna., Lumanauw, Bode., dan Trang, Irvan. 2014. Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Kentuck Fried Chicken Multimart Ranotano Manado. **Jurnal EMBA, Vol.2 No.4, hal 589-601**
- Morrison., Corry, Andi., Hamid U, Farid. 2012. Metode Penelitian Survei. Jakarta: Kencana.
- Narbuka, Cholid., Achmadi, Abu. 2010. Metodologi Penelitian. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rashid, IntanMaizazuraAbd., Abdullah, Muhammad Fazle Sham., Yusuf, BibiNorainiMohd., Shaari, MohdShahidan. 2014. Impact of Service and Food Quality on Customer Satisfaction Among Generation Y for The Fast Food Restaurant in Malaysia. **Journal of Social Sciences Research, Vol.5, No.2, page 784-793.**
- Rasulangi, Mega Silvia., Mandey, Silvy., dan Tumbuan, Willem A. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Servicescape terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Rumah Makan Ocean 27 Manado. **Jurnal EMBA, Vol.3 No.3, hal.839-848**
- Raza, Kiran. Impact of Servicescape on Customer Satisfaction. **Internasional Journal of Economics, Business and Social Sciences, Vol. 1, Issue: 1, Page. 47-66. www.ijebss.com.**
- Samidi. 2015. Pengaruh Strategi Pembelajaran Student Heroic Leadershi terhadap Kreativitas Belajar Matematika pada Siswa SMP Negeri 29 Medan T.P 2013/2014. **Jurnal Edutech Vol.1 No.1**
- Sangadji. Shopiah. 2013. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: ANDI.
- Simamora, Bilson. 2016. Pemasaran Strategik. Tangerang: Penerbit Universitas Terbuka.
- Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: ALFABETA.
- Sunyoto, Danang. 2012. Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CAPS(Center for Academic Publishing Service).
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: ANDI.
- Yazid. 2008. Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi. Yogyakarta: EKONISA.
- Yuniarti, Vinna Sri. 2015. Perilaku Konsumen. Bandung: Pustaka Setia.
- Zed, Mestika. 2008. Metode Penelitian Kepustakaan. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.