

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (*Center for Academic Publishing Service*)
- Aretha, Natasya. 2013. Pengaruh Kualitas Komunikasi *Interpersonal* Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kedai Kopi Ekspreso Bar Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Bhayangkara, Musriha. 2012. *Effect of Servicescape and Employee Communication Quality on Customer Loyalty of Mandiri Bank in Surabaya*. *Journal of Academic Research International*. Vol 15
- Bitner, Marry. Jo. 1992. *Servicescape: The Impact of Physical Surrounding On Customer and Employees*. *Journal of Marketing*
- Brady, M. K; Knight G. A; Cronin, Joseph J; Hult Thomas G. M; Keillor dan Brucee D. 2005. *Removing The Contextual Lens: A Multinational, Multi-Setting Comparison of Service Evaluation Models*. *Journal of Retailing*
- Cangara, Hafied. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Chu, David H, et al. 2003. *The Structure and Development of Skin*. In: *Fitzpatrick's Dermatology in General Medicine Vol. 1 New York: McGraw-Hill*
- Cronin, JR, J. Joseph; Michael K. Brady; and Thomas M. Hunt. 2000. *Assesing The Effects of Quality, Value and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments*. *Journal of Reatiling*, Vol. 76 No. 20
- Damayanti; Pradita, Handrito dan Putro Radityo. 2014. Pengaruh *Servicescape* dan Efektifitas Komunikasi *Interpersonal* Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Fitness Center Di Kota Malang. *Jurnal Komunikasi*
- DeVito, Joseph, A. 1997. *Human Communication*. New York: Harper Collinc College Publisher.
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori & Praktek Edisi Pertama*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS20*. Semarang: Badan Penerbit–Universitas Diponegoro.
- Griffin, Ricki W, dan Roonald J. Ebert. Alih Bahasa oleh Sita, W. (2007). *Bisnis Jilid 1* (Edisi 8). Jakarta: Erlangga
- Harris, L.C dan Ezeh, Chris. 2008. *Servicescape and Loyalty Intentions: an Empirical Investigation*. *European Journal of Marketing* Vol.42
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Jasfar, Farida. 2012. *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Jones, E. 2005. *The Importance of Communication Quality In Services*. Thesis. USA: Florida State University, College of Communication.
- Khasanah, Imroatul dan Pertiwi, Dina Octarina. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elizabeth Semarang. *Aset*, Vol. 12 No. 2
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga Sekaran.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2012. *Principle of Marketing*, Edisi 13 Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller. Lane, Kevin 2012. *Marketing Management 14th edition*, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Lovelock, Christopher dan Wirtz, Jochen. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Edisi 7 Jilid 1 dan 2. Erlangga. Jakarta.
- Lovelock, et.al. 2010. *Pemasaran Jasa*. Edisi 7, Jilid 2. Penerbit: Erlangga Jakarta
- Lumentut, Faris L, Palendang, Indrie D. 2014. Fasilitas, *Servicescape* Dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen McDonald's Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.2
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat

- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi. R dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Malhotra. 2005. Riset Pemasaran. Jilid 1, Edisi 4. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Manoppo, Ferninda. Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Grand Puri Manado. Jurnal MBA Vol. 1 No. 4
- Masloman, Mirna; Lumanauw, Bode dan Trang, Irvan. 2014. Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada *Kentucky Fried Chicken Multimart* Ranotana Manado. Jurnal MBA Vol. 2 No. 4
- Miles. Patti, Miles. Grant dan Cannon. Alan. 2012. *Linkin Servicescape to Customer Satisfaction: Exploring The Role of Competitive Strategy*. International Journal of Operations and Production Management Vol. 32 No. 7
- Musriha. 2011. *Servicescape* pada Karakteristik Lingkungan yang Berkenan pada Panca Indera. Jurnal EMBA. Vol.1. No.4 Hal 134-1348
- Park Jun-Gi; Lee, Seyoon. And Lee, Jungwoo. 2014. *Communication Effectiveness on It Service Relationship Quality*. Industrial Management & Data Systems Vol. 114 No. 2
- Sahangamu, Stefhanie; Mananeke, Lisbeth dan Sepang, Jantje. Analissi Kualitas Layanan, *Servicescape* dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Sinarmas Bitung. Jurnal MBA Vol. 3 No.. 1
- Sangadji, E.M dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis disertai Himpunan. Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sengupta, S. K. And Pusateri. 2014. *Empirical Investigation of Key Account Salesperson Effectiveness. The Journal of Personal Selling and Sales Management*
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2012. Dasar-dasar Manajemen Pemasaran. Cetaka Pertama. Yogyakarta: CAPS (*Center for Academic Publishing Service*)

Suparto, Tommy. 2011. Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi. Jakarta: PT Buku Seru

Tjiptono, Fandy. 2011. Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quity and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi

Tumbelaka, Michael dan Loindong, Sjendry. *Servicescape dan Personal Selling* Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Britama Bank BRI Cabang Manado. Jurnal MBA Vol. 2 no. 2

Zeithaml dan Bitner 2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. 3rd Edition. Boston. McGraw-Hill/Irwin

