

DAFTAR PUSTAKA

- Angkow, F., Sepang, Jantje L., & Sumarauw, J. s. . (2016). Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI (Persero, TBK) Cabang Manado, 16(04), 203–215.
- Annekie Brink, A. B. (2009). *Relationship Marketing and Customer Relationship*. (A. Potter, Ed.). Lansdowne: Juta and Co Ltd.
- Chandra, F. T. & G. (2016). *Service Quality & Satisfaction (IV)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Dantes, N. (2012). *Metode Penelitian*. (P. Christian, Ed.) (Ed.1). Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Djudiyah. (2013). Lingkungan dan Kepuasan Konsumen Hotel, 01(01), 24–31.
- Erlina. (2011). *METODOLOGI PENELITIAN (iv)*. Medan.
- Fandy Tjiptono, P. . (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. (Dan_dut, Ed.). Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Ghozali, I. (2013). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE DENGAN PROGRAM IMB SPSS 21* (7th ed.). Badan Penerbit Universitass Diponegoro.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis* (Cetakan Pe). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lumentut, F. l, & Palendeng, I. D. (2014). Fasilitas, Servicescape, an Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonald’S Manado. *Jurnal EMBA*, ISSN: 2303-1174, 2(3), 126–136.
- Manoppo, F. (2013). Kualitas Pelayanan, dan Servicecape Pengaruhnya terhadap

- Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Masloman, M., Lumanauw, B., & Trang, I. (2014). Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kentucky Fried Chicken Multimart Ranotana Manado. *Jurnal EMBA*, 2(4), 589–601.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (edisi pert). Jakarta: Kencana Prenadana Media Group.
- Octavia, M. L. S. & V. (2015). *Pengantar Manajemen Pariwisata*. (D. Handi, Ed.) (Kesatu). CV. Alfabeta.
- P.Srinivas Rao, P. C. S. (2013). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Industry. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 18(5), 39–44. <https://doi.org/10.1007/s40622-014-0028-2>
- Poke, K., Zakari, M., & Soali, A. (2013). Impact of Service Quality on Customer Loyalty in the Hotel Industry: An Empirical Study from Ghana. *Irmbrjournal.Com*, 2(2), 600–609. Retrieved from <http://www.irmbrjournal.com/papers/1374993379.pdf>
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen* (kesatu). Bandung.
- Sahanggamu, S., Mananeke, L., & Sepang, J. (2015). Analisis Kualitas Layanan, Servicescape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sinarmas Bitung. *Emba*, 3(1), 1084–1095.
- Saleem, H., & Sarfraz Raja, N. (2014). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Brand Image: Evidence from

- Hotel Industry of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 19(5), 706–711. <https://doi.org/10.5829/idosi.mejsr.2014.19.5.21018>
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Sudaryono. (2012). *Statistika Probabilitas - Teori & Aplikasi*. (N. WK., Ed.) (xviii). Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (cetakan ke). Bandung: ALFABETA, CV.
- Suryadharma, I. W. W., & Nurcahya, I. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur. *E-Jurnal Manajemen Unud*, ISSN: 2302-8912, 4(4), 930–942.
- Tantri, T. A. dan F. (2018). *Manajemen Pemasaran* (Cetakan Ke). Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tumbelaka, M., & Loindong, S. (2014). Servicescape Dan Personal Selling Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Britama Bank Bri Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 2(2), 1239–1250. <https://doi.org/2303-1174>
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian* (1st ed.). Yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA.