

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, A. 2020. *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi*. Malang : Penerbit Meiga Lettucia
- Afifuddin. 2013. *Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Akhmad Subkhi dan Moh. Jauhar. 2013. *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka
- Alma, Buchari, 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amanda, Reza. 2014. *KOMPARASI KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR SPORT KAWASAKI NINJA 250 R DAN HONDA CBR 250 R*. Skripsi Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Assauri, S. 2013. *Manajemen Pemasaran; Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Ayunda. 2020, April 19. *Konsep Manajemen : Pengertian dan Karakteristiknya dalam Bisnis*. Retrieved Maret Jumat, 2021, from Accurate: <https://accurate.id/marketing-manajemen/konsep-manajemen-pengertian-dan-karateristiknya-dalam-bisnis/#:~:text=Karakteristik%20Manajemen,organisasi%20untuk%20mencapai%20tujuan%20ini.>
- Budianto, A. 2011. *Diklat Kuliah Manajemen Pemasaran I*, Fakultas Ekonomi Universitas Galuh.
- Chairiza, 2012. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Andalas di Bandar Lampung*. (Tesis). Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Dony, H.C. 2018. *Pengaruh Service Quality dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Fahleti, Widya Hana. 2018. *Pengaruh Servicescape dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Tepian Pandan di Tenggarong*. Jemi Vol.18, No.2
- Griffin. Ricky W. 2009. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, R. W. 2014, *Management*. Cengage Learning.
- Hardiansyah. 2011. *Service Quality Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

- Harmoto & Fsochah. 2013. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal)*. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi,34.
- Hasibuan, Melayu S.P, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indah, Dewi. Et.al. 2018. *Pengaruh Servicescape terhadap kepuasan konsumen di D'Barista Coffee Langsa*. Jurnal Ekonomi Akuntansi (JENSI), VOL.2, NO.2.
- Ismawati. 2020. *Penerapan Strategi Promotion Mix Monas Laundry*. Universitas Internasional Batam
- Juliana dan Noval, Themmy. 2020. *Pengaruh Servicescape Terhadap Loyalitas Konsumen di Restoran Chakra The Breeze Bumi Serpong Damai*. Jurnal Ecodemica, Vol.4 No.1
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Kotler, P., Kertajaya, H., & Setiawan, I. 2017. *MARKETING 4.0; Moving From Traditional to Digital*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Kotler.2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi & Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat.
- Mamik. 2010. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta: Prins Media.
- Mangkunegara. A.A Prabu, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Manoppo, Ferminda. 2013. *Service Quality dan Servicescape Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Grand Puri Manado*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado, ISSN 2303-1174.
- Mashuri. 2019. *Analisis Strategi Pemasaran UMKM di Era 4.0*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita. Vol.8, No.2: 215-224
- Mesiono, 2010. *Manajemen dan Organisasi*. Bandung: Citra Pustaka Media Perintis.
- Muqimuddin. 2017. *Pengaruh Servicecape dan Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya pada Minat Beli Konsumen di*

- Restoran Kota Pontianak*. Jurnal TIN Universitas Tanjungpura Vol.1, No.2
- Parasuraman, A.V. 2015. *Consumer Perpection of Price, Quality and Value*. Journal of Marketing, 988.
- Pohan. 2007. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- Rachmawati, Vini Kartika & Rismayani, Risris. 2018. *Jurnal Struktur dan Kinerja Industri Otomotif Indonesia*. JRMB Vol. 13, No. 2
- Rahmayanty, Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ramli, A. H., & Sjahrudin, H. (2015). *Building patient loyalty in healthcare services*. International Review of Management and Business Research, 4(2), 391.
- Ratminto & Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rizan, M., & Andika, F. (2011). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Service Quality terhadap Customer Satisfaction* (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan). JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, 2(2), 130-150.
- Sabarguna, B.S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi kedua. Yogyakarta: Konsorium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance dan Good Corporate Governance*. Bagian ketiga. Bandung: Bundo Maju
- Shinta, A. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press
- Siswanto. 2007. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Siswanto Sutojo. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka.
- Siswanto, Bejo. 2011. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Solihin, Ismail. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi.
- Subagiyo, Rokhmat. 2016. *Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction) di PT. BPRS Mitra Mandiri Sukses di Gresik*. Islamic Banking and Finance Journal, Vol.1, No.1
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitati, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitati dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartanto. 2018. *Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik, Makanan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Yogyakarta.
- Swastha, Basu dan Handoko Hani. 2009. *Manajemen Pemasaran-Analisis Prilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPFE
- Terry George R & Rue, Leslie W. Rue. 2010. *Dasar-dasar Manajemen*. (Terje: G.A. Ticoalu). Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono & Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius C. 2012. *Sevice, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius, C. 2020. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)* Yogyakarta:Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Utami, Rully Putri & Suryawardani, Bethani. 2016. *Pengaruh Servicescape Terhadap Customer Satisfaction (Studi pada konsumen Heaven's Café and Boutique Bandung)*. Jurnal Vol.6, No.1
- Wiryawan. 2016. *Pengaruh Servicescape dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Warung Nasi Ampere Cabang Suci)*. Universitas Widyatama. Bandung.