

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Ardana, I Komang, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudiarta Utama, 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Arikunto Suharsimi. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- Barnes, James G. 2001. Secret Of Customer Relationship Management. Andi: Yogyakarta.
- Bitner, M.J. 1992. Servicescape: the impact of physical surrounding on customers and employees. *Journal Of Marketing*. 56(2): 57-21.
- Bitner, Mary Jo. 1992. Servicescape: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*. Vol.56, No.2, pp 57-71.
- Buttle, Francis. 2007. Customer Relationship Management (Manajemen. Hububgan Pelanggan). Bayumedia. Jakarta.
- Choliq Abdul. 2011. Pengantar Manajemen. Semarang: Rafi Sarana Perkasa
- Daryanto. 2011. Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah. Bandung: Satu Nusa.
- Fitzsmmons, J. A., & J. Fitzsmmons, M. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. New York: McGraw-Hill.
- Griffin, W. R., dan Moorhead, G. (2010). *Organizational Behavior managing people and organizations*. USA. South-Wester
- Handoko, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, (Yogyakarta: BPFPE, 2003), hal. 4.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara

- Hasibuan, Malayu. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Hurriyati, R. (2010). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.
- Ilyas, Ismail. 2018. Metodologi Penelitian. Makassar: Gunadarma Ilmu.
- Kotler dan Keller. 2014. Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, dan Keller. 2009b. Manajemen Pemasaran. Jilid I. 13th Ed. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 2016. Manajemen Pemasaran, 1th Ed. Indonesia: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. dan G. Amstrong. 2009a. Prinsip-Prinsip Pemasaran, 12 th Ed. jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Gerry Armstrong, (2014): Principle Of Marketing, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kurnia K.et al.(2012). New Customer Relationship Management, PPM, Jakarta
- Liaw, Guo-Fong. 2013. The Effects of Trust, Satisfaction, and Switching Cost on Consumer's Loyalty- A model of On-line Auction. Journal of International Management Studied. Vol 8, Number 1. pp. 59-67.
- Liliweri Alo, (komunikasi serba ada serba makna), Jakarta: kencana prentice media group, 2011.
- Lovelock, Ch., Jochen W., dan Jacky M.2010b. Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi. Terjemah oleh: Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera. Jilid 2, Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher & Lauren K Wright.2007. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: PT. Indeks.
- Lucas, Anthony F. 1992. The Determinants and Effects of Slot Servicescape Satisfaction in a Las Vegas Hotel Casino. UNLV Gaming Research and Review Journal. Vol.7, No. 1, pp 1-9.
- Machfoedz, Mahmud. 2010. Komunikasi Pemasaran Modern. Yogyakarta: Cakra Ilmu

- McDonnell, A., & Michael, H. C. (2008). A Framework of Evaluation of Winery Servicescape: A New Zealand Case Vol. 6 No. 2. Dipetik April 04, 2016,
- Musriha. (2011). Pengaruh Servicescape dan Kualitas Komunikasi Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Mandiri di Surabaya. Dipetik Februari 24, 2016, dari Jurnal STIESIA
- Nonto, A. W. (2006). "You are what you invest". Majalah Pengusaha, Mei, 2006. edisi 60
- Prabha Ramseook, M., & Soolakshna, D. L.-B. (2010). Service Quality in Public Service Vol. 3 No. 1. Dipetik April 20, 2016.
- Priansa, Donni Juni. 2017. Komunikasi Pemasaran Terpadu. Bandung: Pusaka Setia
- Rangkuti, Freddy. 2013. Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta PT. Gramedia Pustaka Utama Relations. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan dan A. E. Kuncoro. 2014. Cara Menggunakan Dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur). Bandung: Alfabeta.
- Ryu, & Jang, S. (2007). The Effect of Environmental Perception on Behavioral Intention Through Emotion: The Case of Upscale Restaurant. Journal of Hospital and Tourism Research, Vol. 31 No. 1.
- Setyaleksana B.Y., Suharyono S., Yulianto E. (2017) Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Grapari Telkomsel Di Kota Malang)
- Shahin, A., & Samea, M. (2010). Developing the Models of Service Quality Gaps: A Critical Discussion Vol. 1 No. 1. Dipetik April 11, 2016,
- Smith, P.R and Ze Zook. (2011). Marketing Communications; Integrating Offline and Online With Social Media, 5th ed. London: Kogan Page
- Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

- Tjiptono, dan Fandi. 2004. Pemasaran Jasa, Edisi Pertama. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, dan Fandy. 2014. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2011). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, Pemasaran Strategik. Yogyakarta.
- Vaish, A., Vaish, A., Vaishya, R., & Bhawal, S. (2016). Customer relationship management (CRM) towards service orientation in hospitals: A review. *Apollo Medicine*, 13(4).
- Wakefield, L. K., and Blodgett, G.J. 1996. The Effect of The Servicescape on Customer Behavior Intentions In Leisure Service Setting. *Journal of Service Marketing*. Vol.10, No. 6, Pp 45-61.
- Wood, Ivonne. 2009. Layanan Pelanggan. Edisi pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Yousapronpaiboon, K. (2014). Measuring Higher Education Service Quality in Thailand. Dipetik April 25, 2016,
- .