

## DAFTAR PUSTAKA

- Gujarati, N. D. (2012). *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Salemba.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Cetakan 1*. Yogyakarta: CAPS.
- Helmi, S., Mulyono, H., & Azmi, A. (2018). Effect of Servicescape and Customer Experience on Social Location Marketing. *Atlantis Press*.
- Herizon, & Maylina, W. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek Pada Konsumen Pasta Gigi Pepsoden di Surabaya. *Jurnal Ventura Vol.6 No.1. Hill Education, Singapore*.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta.
- Imanto, M. A., Natasha, F. N., Remiasa, M., & Jokom, R. (2016). Analisa Pengaruh Servicescape terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Artotel Hotel Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 392-404.
- Keller, K. L. (2013). *Strategic Brand Management ; Building, Measuring, and Managing Brand Equity, Fourth Edition*. Harlow, English: Person Education Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, & Wright. (2012). *Principles of Service Marketing and Management, 2nd edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, Wirtz, & Mussry. (2011). *Pemasaran Jasa. Manusia, Teknologi, Strategi Perpektif Indonesia. Jilid I Edisi Ketujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Malhotra, Naresh, & Birks, D. (2012). *Marketing Research: An Applied Approach*. Harlow, England: Prentice-Hall.
- Manoppo, F. (2013). Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal RIset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, Vol. 1.4*.
- Maryati, M. (2014). *Manajemen Perkantoran Efektif. UPP STIM YKPN Yogyakarta*.

- Mowen, & Minor. (2012). *Perilaku Konsumen Jilid 1, Edisi Kelima (terjemahan)*. Jakarta: Erlangga.
- Mursiha. (2011). Pengaruh Servicescape dan Kualitas Komunikasi Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Mandiri di Surabaya. *No. 110/DIKTI/Kep/2011*.
- Narimawati, U. (2010). *Metodologi Penelitian : Dasar Penyusun Penelitian*. Jakarta: Genesis.
- Pangkey. (2013). Analisis Servicescape terhadap Loyalitas Pengunjung pada Hotel Berbintang di Manado. *Universitas Sam Ratulangi Manado*.
- Pramita. (2015). Pengaruh Servicescape (Lingkungan Layanan) terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah (Survei pada Nasabah Tabungan Simpeda PT. Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Kediri). *Fakultas Ilmu Administrasi : Universitas Brawijaya Malang*.
- Pramudyo, A. (2012). Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan sebagai Intervening. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi Vol.1 No.1*.
- Sangadji, E., & Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Santy, R. D. (2014). THE EFFECT OF EXPERIENTIAL MARKETING AND EMOTIONAL MARKETING TO CUSTOMER LOYALTY (THE SURVEY TO VISITORS OF KOPI PROGO RESTAURANT IN BANDUNG). 2.
- Setianto, G., & Wartini, S. (2017). Pengaruh Bukti Fisik dan Empati terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Unnes*.
- Shen, X. D., & Ryul, B. B. (2018). The Effect of Coffee Shop's Servicescape on the Customer satisfaction - Focused on Jeonju Area. *Journal of Industrial Distribution & Business Vol.9 No.3*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarti, E. N., & Pangestuti, E. (2018). Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Survei pada Konsumen Toko Oen Malang). *Brawidjaya Knowledge Garden*.

- Sutrisna. (2011). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Thusyanthy, V., & Senthilnathan, S. (2011). Customer Satisfaction in Terms of Physical Evidence and Employee Interaction. *The IUP Journal of Marketing Management*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Cetakan ke-4*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Tyas. (2015). Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Saboten Shokudo Jalan Dieng Kota Malang. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Brawijaya Malang*.
- Tyas, A. A., & Kenny, A. (2016). Pengaruh Service Quality dan Brand Image Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen pada Inul Vizta Karaoke di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 82-91.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Wijaya, K., & Sutejo, A. R. (2017). Pengaruh Marketing Mix dan Brand Image terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty di Restoran X Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*.
- Wong, A., & Sohal, A. (2013). Service Quality and Customer Loyalty Perspectives on Two Levels of Retail Relationships. *Journal of Services Marketing, Vol. 17 No.5*, 495-513.
- Yang, Z., & Peterson, R. (2014). Customer Perceived Value, Satisfaction and Loyalty: The Role of Switching Costs. *Psychology and Marketing Vol 21. No.10*, 799-822.
- Yuniarti, Y., & Ariyanto, A. (2018). Pengaruh Servicescape terhadap Loyalitas Konsumen Telkomsel. *Digest Marketing Vol.3 No.1*.
- Zeithaml. (2018). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm. 5th Edition*. Mc Graw Hill.
- Dwi Santy, Raeni., & Herlambang, Mukti., *THE EFFECT OF EXPERIENTIAL MARKETING AND EMOTIONAL MARKETING TO CUSTOMER LOYALTY (THE SURVEY TO VISITORS OF KOPI PROGO RESTAURANT IN BANDUNG)*.

Rusmiati, P. I., And Rizki Zulfikar (2018). "Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Café Dekatsu Di Cihampelas Cililin."