

## DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2012. *Priciples of Marketing Global* 14<sup>th</sup> edition. New Jersey: Prentice.

Kotler, Philip and Kevin Lane.Keller. 2012. *Marketing Management*. 14<sup>th</sup> edition. New Jersey: Prentice.

Lovelock, Christiopher and Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing People, Technology, Strategy*. 7<sup>th</sup> edition. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Hall.

Lovelock, Christopher dan Jochen Wirtz. 2012. *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi* 7<sup>th</sup>.Jilid 1. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama

Lovelock, Christoper dan Jochen Wirtz. 2013. *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi* 7<sup>th</sup>.Jilid 2. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama

Irawan, Handi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia

Ghazali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro

Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Noviyana Dwi Saputri, 2014

*Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. X*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Sutu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rinerka Cipta

Arikunto, Suharsimi. 2009. *Prosedur Penelitian Sutu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rinerka Cipta

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Sutu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rinerka Cipta

Mulyana, Asep. 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: IPB Press

Supranto.J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta

Sunjoyo, Rony, dkk. 2013. *Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset*. Bandung: Alfabeta

Jurnal:

Hightower, R. 2010. *Commentary on conceptualizing the servicescape construct in a study of the service encounter in eight countries*. *Marketing Management Journal*, Spring.

Fitzsimmons. 2011. *Service Marketing, Service Management “Operations, Strategi, Information Technology*

**Noviyana Dwi Saputri, 2014**

***Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. X***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pangkey.2013. *Analisis Servicescape terhadap Loyalitas Pengunjung Pada Hotel Berbintang di Manado*

Musriha.2009. *Pengaruh Servicescape dan Kualitas Komunikasi Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Nasabah Bank Mandiri Surabaya*

Tri Wahyudi. 2012. *Analisis Pengaruh Marketing Mix terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motot*

Wahyuningrum. 2011. *Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUD Ungaran*

Merinda, Rischa. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Profira di Surabaya*

Sumber lain :

Novianto, Untung. *Pengelolaan Servicescape Kebun Binatang Bandung dalam Upaya Menciptakan Kepuasan Pengunjung* . Skripsi pada FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia: tidak diterbitkan.

Internet;

<http://infokecantikan-wanita.blogspot.com>[23 November 2013]

<http://www.ekomarwanto.com>[24 November 2013]

<http://www.ruangmarketing.blogspot.com>[24 November 2013]

<http://www.pustakaku.com>[24 November 2013]

<http://www.diandaribertobrsco.blogspot.com>[2 Januari 2014]

<http://www.bukukita.com>[2 Januari 2014]

**Noviyana Dwi Saputri, 2014**

***Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. X***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

<http://www.hatta2.wordpress.com/tabel-t/>[5 Mei 2014]

<http://www.hatta2.wordpress.com/tabel-r/>[5 Mei 2014]

<http://www.teorionline.net/jenis-dan-tipe-data/>[6 Juni 2014]

<http://greenalvinashop.com/blog/kiat-tepat-memilih-klinik-kecantikan/>[15 Juni 2014]

<http://www.rumushitung.com>[20 Juni 2014]

<http://www.Junaidichaniago.wprdress.com/2010/05/18/cara-lebih-praktis-menghitung-nilai—r-tabel-metode-exel/>[25 Juni 2014]

<http://www.erbinabaro.es.wordpress.com/2013/06/24/arti-warna-dalam-ilmu-psikologi-lalu-apa-warna-kepribadianmu/> [29 Juni 2014]

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**