

DAFTAR PUSTAKA

- Agnihotri, D. & Chaturvedi, P. (2018). *A Study on Impact of Servicescape Dimensions on Perceived Quality of Customer with Special Reference to Restaurant Services in Kanpur* International Journal of Management Studies ISSN 2231-2528 Vol.-V, Issue -3(7), July 2018
- Adhima. (2016). Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Di Ruang Rawat Inap Kelas II RS. Urip Sumoharjo Di Bandar Lampung). [*skripsi*]. Universitas Lampung : Bandar Lampung
- Bramantio. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya terhadap Word of Mouth (WOM), pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Usaha Mandiri, Kota Bekasi, Jawa Barat [*skripsi*]. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta : DKI Jakarta
- Celik,O. (2019).*The Effect of The Store Servicescape On The Customers Regarding Te Telecommunication Sector*. Journal of Academic Researches and Studies Year: 2019, 11(21): 577-590
- Dutka, A. (2008). AMA Hand Book for Customer Satisfaction. NTC Business Book,. Lincolnwood, Illinois
- Edward dan Kristiana. (2017). Pengaruh *Store Atmosphere* Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Cafe Heerlijk Gelato* Perpustakaan Bank Indonesia Surabaya. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) ISSN: 2337-6708 Volume 01 Nomor 01 Tahun 2017
- Fawzi. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Kopi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pelanggan Otentik Kopi Jogja). [*skripsi*]. Universitas Negeri Yogyakarta : Yogyakarta
- Fjermested dan Romano (2006). Electronic Customer Relationship Managment. New York. M.E Sharp Inc
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Goyette. (2010). e-WOM Scale: Word-of-Mouth Measurement Scale for e-Services Context, Canadian Journal of Administrative Sciences
- Hasan, A. (2010). Marketing dari Mulut ke Mulut Word of Mouth Marketing. Jakarta Media Presindo.
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M.R. (2013). *The servicescape as an antecedent to service quality and behavioral intentions*. *Journal of*

- Husein, U. (2007). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Rajafindo Persada.
- Indah, D.R., Maulida, Z., dan Amanda, M.R. (2018). Pengaruh *Servicescape* terhadap Kepuasan Konsumen di D'Barista Coffee Langsa. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (Jensi)*, Vol.2, No. 2 ,Desember 2018
- Indriani dan Nurcaya. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Word Of Mouth* Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Pelanggan Pada Pt. Auto Bagus Rent A Car Denpasar. *E-Journal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 5, 2015 : 1301-1321
- Kian, Y.K., Kim L.K. & Chin-Hooi, S. (2019). *The Impact of Servicescape and Employee Service Quality in the KTV Industry*. *Asian Journal of Business Research*, Volume 9, Issue 3, 2019
- Kotler P. dan Keller K. (2016). *Marketing Managment*. 15th Editon. United States : Pearson Education
- Lauw dan Kunto. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di *The Light Cup Cafe Surabaya Town Square* Dan *The Square* Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1, No. 1, (2013) 1-7
- Layaalin. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Top 40 *Family Karaoke* Yogyakarta). [*skripsi*]. Universitas Negeri Yogyakarta : Yogyakarta
- Lonardo dan Soelasih. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Produk , Harga , dan Lingkungan Fisik Perusahaan Kue Lapis Legit XYZ Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membangun *Word of Mouth* Positif. *JURNAL MANAJEMEN* [VOL 11 NO. 1 MEI 2014:27-40]
- Lovelock & Wirtz. (2016). *Services Marketing : Pepole, Technology, Strategy* Eight Edition. New Jersey : World Scientific
- Manalu. (2018). Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen Sosmed Cafe Di Medan. Universitas Sumatera Utara : Medan
- Manopo. (2013). Kualitas Pelayanan, Dan *Servicescape* Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal EMBA* 1341 Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1341-1348
- Munawaroh. (2016). Pengaruh *Servicescape*, Faktor Keamanan, dan Lokasi Toko Terhadap Kesan Positif dan Pengaruh Kesan Positif Terhadap *Word of*

Mouth (Studi Kasus : Pelanggan Matahari Departement Store di Yogyakarta).

- Muqimuddin.(2017). Pengaruh *Servicescape* Dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Minat Beli Konsumen Di Restoran Kota Pontianak. Universitas Tanjungpura: Pontianak
- Pratama dan Setyorini. (2015). Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Roti Gempol Dan Kopi Anjis Cabang Jalan Bengawan Bandung. *Journal e-Proceeding of Management* : Vol.2, No.1 April 2015. Universitas Telkom : Bandung
- Prasetyo.(2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan *Word Of Mouth* Penghuni Perumahan Karyawan (Studi Kasus Pada Departemen GFS PT. Vale Indonesia). [Tesis]. Universitas Hasanuddin : Makassar
- Rahamanisa dan Sadeli. (2016). Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Kualitas Minuman Kopi Di Java Preanger Coffee House Bandung. *Jurnal Agribisnis dan Sosial Ekonomi Pertanian*. Vol. 1, No. 1, Juni 2016: 1-94. Universitas Padjadjaran : Bandung
- Rosenberg, B. D. & Navarro, M. A. (2017). *The SAGE Encyclopedia of Educational Research, Measurement, and Evaluation*. SAGE Publications, Inc : Thousands Oaks
- Rao, P. (2006). *Measuring Consumer Perception Through Factor Analysis*. *The Asian Manager* (February-March).
- Reynaldi dan Widodo. (2017). Pengaruh *Servicescape* dalam membentuk *Word Of Mouth* (Studi Pada Restoran Karnivor Steak Bandung). *Journal e-Proceeding of Management* : Vol.4, No.3 Desember 2017
- Sarwono, J. (2007). Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS. Yogyakarta : Andi Offset
- Schiffman, L.G. & Kanuk, L.L. 2007, *Perilaku Konsumen*, dialih bahasakan oleh Zulkifli Kasip, Edisi Ketujuh, Penerbit PT. Indeks.
- Sernovitz, A. (2009). *Word of mouth marketing: How smart companies get people talking*. Chicago: Kaplan Publishing.
- Sriwardiningsih, E. (2011). *Word Of Mouth* Sebagai Efek Respon Positif Dari Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Pembelian Kembali: Studi Kasus Mahasiswa Sebagai Konsumen Yoghurt Activia. *Jurnal Binus Business Review* Vol. 2 No. 1 Mei 2011: 477-484
- Sunarti (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan

Dampaknya Pada Behavioral Intention (Survei pada Tamu Fendi's Guest House Kota Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 70 No. 1 Mei 2019

- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : CV Alfabeta
- Tjiptono, F. 2008. Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga. Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Tondang (2014). Pengaruh Poroduk, Harga Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Word of Mouth Pada Perumahan Sederhana Tebing Tinggi Asri. [*skripsi*]. Universitas Terbuka : Jakarta
- Utami dan Suryawardani. (2016). Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen Heaven's Café And Boutique Bandung Tahun 2016). Journal Prosiding Sosial, Ekonomi, dan Humaniora ISSN2089-3590 | EISSN 2303-2472
- Tharanikaran, V., Srithara, S., & Thusyanthy, V. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in the Electronic Banking. International Journal of Business and Management; Vol. 12, No. 4; 2017
- Widyasari. (2014). Pengaruh Suasana Layanan Terhadap *Word Of Mouth* Yang Dimediasi Oleh Interaksi Antar Pelanggan Pada PT. *Coffee Toffee* Indonesia Di Surabaya. Artikel Ilmiah STIE Perbanas Surabaya : Surabaya
- Winarno, Mananeke dan Ogi. (2018). Analisis Pelayanan Konsumen Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Maxx Coffee Cabang Hotel Aryaduta Manado . Jurnal EMBA Vol.6 No.3 Juli 2018, Hal. 1248 – 1257. Universitas Sam Ratulangi. Manado
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2013). Services marketing integrating customer focus across the firm. New York: McGraw-Hill