

DAFTAR PUSTAKA

- Afri Sanjaya. 2009. *Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Santika Bandung*. Diunduh Tgl 10 Desember 2017.
- Alma, Buchari dan Hurriyai Ratih, 2008. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Kesembilan, Alfabeta, Bandung,
- Alma, Buchari dan Hurriyai Ratih, 2008. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus pada Mutu dan Layananan Prima*. Alfabeta, Bandung.
- Brigita Ingrid Noviana, 2013. *Pengaruh Service Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Amaris Surabaya. Jurnal Hospitality dan Pemasaran Jasa*. Volume 2 nomor 1. Diunduh Tgl 15 Desember 2017.
- Dellya, Ria Yudyanti Wina. 2009. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Proses Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Penginapan (Studi Pada Hotel Montana I Malang)*. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Malang. Diunduh Tgl 10 Desember 2017..
- Eko Sujianto, 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, Edisi Satu Cetakan Kesatu, Prestasi Pustaka, Jakarta.
- Fernando, Sona.2009. *Pengaruh Physical evidence terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Baltika Bandung*.Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama. Diunduh Tgl 12 November 2017. <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/123456789/2669>
- Huriyati, Ratih, 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*.alfabeta, Bandung.
- Huriyati, Ratih,Dr., M.Si 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*.alfabeta, Bandung
- H.M.Noor Sembiring. 2010. *Mengukur Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang 4 dan 5 Dki Jakarta Melalui Pelayanan Petugas, Prasaranan Fisik dan Proses*. Jurnal Manajemen. Volume 8 Nomor 2. Diunduh Tgl 13 Oktober 2017.
- Indria Tri Windyastuti. 2007. *People, Process, dan Physical Evidence Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Montana II Malang*. Tesis Manajemen Pemasaran. Diunduh Tgl 12 November 2017.
- Ivan Aris S. *Hubungan Antara Physical Evidence, People, Proses, dan Kepuasan, Dengan Loyalitas*. Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi STIE STAN – IM. Volume 1 Nomor 1. Diunduh Tgl 10 Desember 2017.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip, 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Lovelock, Christoper dan Wright, Lauren, 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih Bahasa Agus Widyantoro. Cetakan Kedua, PT. INDEKS, Jakarta
- Lupiyodi, Rambat dan Hamdani, A, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta
- Lupiyodi, Rambat, 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Teori dan Praktek. Salemba Empat, Jakarta
- Ronal Imam Setiawan. 2006. *Pengaruh Expanded Marketing Mix For Service (Physical Evidence, People, and Process) Terhadap Loyalitas Pelanggan Embassy*. Diunduh Tgl 13 Desember 2017.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta
- Tafsir Ayat dan Hadits Tentang Pemasaran dan Jual Beli. 16 Januari 2017
- Tjiptono, Fandy, 2011. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2008. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. 2008. *Service Marketing – Integrating Customer Focus Accross The Firm 4th Edition*. New York:McGraw Hill.