



DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. 2008. *Marketing*. Media Utama, Yogyakarta
- Anwar Sanusi. 2011. *Metode Penelitian Bisni, Salemba Empat, Jakart.*
- Eko Sujianto, 2009. Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0, Edisi Satu Cetakan Kesatu, Prestasi Pustaka, Jakarta
- Ghozali, Imam. 2009, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____, 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Penerbit Universitas Diponegoro
- Hightower. R dan Thomas L.B. 2009. *Inv Estimating The Role of Physical Envinronment in Hedonic Service Consumption. Jurnal of Business Research*
- Hoffman dan Bateson. 2011. *Service Marketing: Concepts Strategies & Cases. South-Western collage*
- Kotlerdan Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas, Erlangga, Jakarta
- _____, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas Jilid 1 Erlangga, Jakarta
- _____, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas, Erlangga, Jakarta
- _____, 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Jilid 1, Edisi Kedua Belas. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Lilani. A . 2008. *A Study on The Impact of Servicescape, Emotional Behaviors, and Repatronage Intentions in Upscale Restaurants-Mumbai India. UK Huddersfield: University of Huddersfield.*
- Lovelock,Wirtz dan Mussry.2011 .*Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, dan Strategi (Perspektif Indonesia) Jilid Kedua Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga*

Hak Cipta Diindungi 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. 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.

- Lovelock, Wirtz, dan Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa*. Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia. Jilid 1 Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga
- Lupiyodi dan Hamdani, A, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Teori dan Praktek. Salemba Empat, Jakarta
- Mudie dan Pirrie. 2006. *Services Marketing Management. USA: Elsevier Ltd*
- Mursiha. 2009. “Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Komunikasi Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Mandiri di Surabaya”. No. 110/DIKTI/Kep/2009.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____,2009. *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tafsir Ayat dan Hadits Tentang Pemasaran dan Jual Beli. 16 Januari 2015
- Tjiptono, F. & Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono,F.2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta
- Utomo. 2006. *Analisis Terhadap Factor-Factor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen. Tesis. Universitas Gajah Mada*
- Vanessa. 2007. *Manajemen Bisnis*, Bandung: Alfabeta
- Zeithaml et al. 2009. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm. 5th Edition. Mc Graw Hill*