

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 1996. *Managing Brand Equity*. Maxwell Macmillan Inc. New York.
- Arnould, Eric, Linda Price dan George Zinkhan. 2005. *Consumers*. 2nd ed. McGrawHill/Irwin. Singapore.
- Bitner, Marry Jo. 1992. Servicescape: The Impact Of Physical Surrounding On Customer and Employees. *Journal Of Marketing*, Vol.56. No.2, hal.57-71.
- Bateson, J dan Hoffman .K. 2000. *Managing Service Marketing*. Dryden Press. Boston.
- Boone, Louis E dan Kurtz, David L. 2008. *Pengantar Bisnis Kontemporer*. Edisi 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Consuegra, D *et.al.* 2007. An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector. *Journal of Product & Brand Management*, Vol.16. No.7, hal. 459-468.
- D, Lap-Kwong. 2017. The Role Of Servicescape in otel Buffet Restaurant. *J Hotel Bus Manage, an open access journal*. Vol.6. issue.1.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Endar, S dan Sri S. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Erida. 2009. Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Insentif Terhadap Perilaku WOM (Word-of-Mouth) Konsumen Jasa Angkutan Penumpang Bis Antar Kota Antar Provinsi kelas Eksekutif di Bandung. *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*, Vol. 1. No. 1.
- Festinger, Leon. 1957. *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford University Press. California.
- Fitzsimmons, James A dan Mona J. Fitzsimmons. 2011. *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. McGraw-Hill. New York.

- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang. Griffin, Jill. 2002. dialih bahasakan oleh Dwi Kartini Yahya. *Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it*. Lexington Books. Singapore.
- Gulla, Rendy. 2015. Analisis Harga Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal EMBA*, Vol.3. No.1, Hal.1313-1322.
- Hanaysha, Jalal. 2016. Testing the Effects of Food Quality Price Fairness and Physical Environment on Customer Satisfaction in Fast Food Restaurant Industry. *Journal of Asian Economic and Social Society*, Vol. 6. Issue. 2, hal. 31-40.
- Harrison, L dan Jean-Walker. 2001. The Measurement Of Word Of Mouth Communication And An Investigation Of Service Quality And Customer Commitment As Potential Antecedents. *Journa of Service Research*, Vol.4. No.1, Hal. 60-75.
- Handayati, Tri Asih, Suharyono dan Dahlan Fanani. 2013. Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli dan Keputusan Pembelian Konsumen. Vol. 2. No. 1.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Media Utama. Yogyakarta.
- Irawan, Andhy. 2011. Dafam Raih penghargaan Lagi. http://dafamhotels.com/articles/dafam-raih_penghargaan-lagi. diakses 14 Agustus 2017.
- Irawan, Handi. 2012. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kahneman, D. *et al.* 1986. Fairness and the Assumptions of Economics. *Journal of Business*, 59. Hal. 285-300.
- Keller, Kevin L. 1998. *Strategic Brand Management: Building Measuring and Managing Brand Equity*. Prentice Hall. New Jersey.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Hermawan Kartajaya on Marketing Mix Seri 9 Elemen Marketing*. PT. Mizan Pustaka. Bandung.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran . Jilid 2, edisi Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.

- _____. 2003. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Erlangga. Jakarta.
- Kurniawati, Dewi. 2014. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 14. No. 2.
- Kurtz, David L dan Kenneth E. Clow. 1998. *Service Marketing*. John Wilwy & Sons. New York.
- Lahap, Jahanudin. 2016. A Study of Brand Image towards Customer's Satisfaction in the Malaysian Hotel Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Hal. 149 – 157.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa*. Edisi 7. Erlangga: Jakarta.
- Lupiyoadi , Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Salemba Empat. Jakarta.
- Maholtra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Jilid 1*. PT Index. Jakarta.
- Mangkunegara, A.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Manoppo, Ferdinda. 2013. Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Pengaruhnya terhadap Kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Puri Manado. *Jurnal Emba*, Vol. 1. No. 4, hal. 1341-1348.
- Musanto, Trisno. 2004. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 6. Hal. 123-136.
- McComish, M dan Quester. 2005. Consumers' Affective Responses to the Retailscape: A Spatial and Temporal Perspective ANZMAC 2005 Conference: Retailing, Distribution Channels and Supply Chain Management. The University of Adelaide.
- Monica dan Sabrina O. Sihombing. 2007. Pengaruh Pemasaran keterhubungan Terhadap Penggunaan Ulang dan Komunikasi dari Mulut ke Mulut: Kualitas Hubungan dan Komitmen sebagai Variabel Mediasi. *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 2.

- N, Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Ekonisia. Yogyakarta.
- Neupane, Ramesh. 2015. The Effects Of Brand Image On Customer Sastisfaction And Loyalty Intention In Retail Super Market CHAIN UK. *Int. J. Soc. Sci. Manage*, Vol.2. issue.1, hal. 9-26.
- Prasastono, Ndaru dan Sri Yulianto F.P. 2012. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kethucky Fried Chicken Semarang Candi. *Dinamika Kepariwisata*, Vol. 11. No. 2.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Render, Barry dan Jay Heizer. 2005. *Operation Management*. Edisi ketujuh. Salemba Empat. Jakarta.
- Sari, Ratna D. K. dan Sri Rahayu T. A. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Word of Mouth Communication Terhadap Keputusan Pembelian Mebel Pada CV. Mega Jaya Mebel Semarang. *Diponegoro Journal of Management*. Vol.1. No.1, hal.1-13.
- Saleh, A Muwafik. 2010. *Manajemen Pelayanan* . Pustaka Pelajar. Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2006.*Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4. Salemba Empat. Jakarta.
- Setiadi, Nugroho .J. 2003. *Perilaku Konsumen*. Kencana. Jakarta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sulistiyari, Ikanita Novirina dan Yoestini. 2012. Analisis Pengaruh Citra Merek Kualitas Produk dan Harga terhadap Minat Beli Produk Oriflame. Vol.1. No.1.
- Suliyanto. 2005.*Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. ANDI. Yogyakarta.

- Syamsiah, Neneng. 2009. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nilai Yang Dirasakan Pelanggan Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan Di RSUD Dokter Kariadi Semarang*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Tambrin, Mohammad. 2010. Pengaruh Brand Image pelanggan Kartu Simpati Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura. *Jurnal Pemasaran*, Vol. 4. No.1, hal. 61-62.
- Thangadurai, Sarah. 2017. The Impact of Price Fairness and Service Value on Hotel Price Satisfaction and Customer Satisfaction. *International Journal of Current Research*, Vol.9. No.2, hal.46422-46430.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- _____. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Malang.
- Wahyuningsih, Djayani Nurdin. 2010. The Effect of Customer Satisfaction on Behavioral Intentions. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol.3. No.1.
- Wenda, Atika Paramitha. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. Skripsi. Udayana Bali.
- Xia, L. K, B. Monroe, dan J.L.Cox. 2004. The Price is Unfair! A Conceptual Framework of Price Fairness Perceptions. *Journal of Marketing*. 68. Hal. 1-15.
- Parasuraman A, Zeithaml, Valerie A, Berry, Leonard L. 1988. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, hal. 12-23.