

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Parawansyah. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Tree Kota Makassar. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.3, No.4, diakses 13 Agustus 2018 <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/10272/SKRIPSI%20A.S.PARAWANSYAH.pdf;sequence=1>
- Affifudin. 2013. *Dasar – dasar Manajemen*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Badan Pusat Statistik. 2018. PDRB Kota Bandung Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha (Juta Rupiah) pada Tahun 2016. Jakarta. diakses 15 Agustus 2018 <https://bandungkota.bps.go.id/statistable/2017/07/05/32/pdrb-kota-bandung-atas-dasar-harga-berlaku-menurut-lapangan-usaha-juta-rupiah-2010-2017.html>
- Bilson Simamora. 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Bob Sabran. 2016. *Manajemen Pemasaran*, jilid 1 dan 2, ed 13, PT Erlangga, Jakarta.
- Buchari Alma. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, CV. Alfabeta, Bandung.
- Danny David Samuel Mukuan, Olivia F.C.H Walangitan. 2017. Pengaruh Orang, Bukti Fisik dan Proses Terhadap Kepuasan Konsumen Hypermart Manado Town Square, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.5, No.006, diakses 13 Agustus 2018 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/view/18140>
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gaya Media, Malang.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ke- 4, CV. Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Ke-4, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Hilman Fajarrini, Budhi Satrio. 2017. Pengaruh Harga, Promosi, Personal dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Cafe Oost, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.6, No.5, diakses 13 Agustus 2018 <https://ejournal.stiesia.ac.id/index/index>

- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2015. *Principles of Marketing*, 15e, *Global Edition*, Pearson Education Limited, England.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*, 15e, *Global Edition*, Pearson Education Limited, England.
- Lovelock, Christopher H and Lauren K Wright. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan)*, PT Indeks (Gramedia Group), Jakarta
- Mia Erisha. 2016. Pengaruh Kinerja People dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Menginap (Survei Terhadap Tamu Hotel Kampung Sumber Alam Garut), *Jurnal of Business Management Education*, Vol. 1, No.2, diakses 13 Agustus 2018
<http://ejournal.upi.edu/index.php/JBME/article/view/5878>
- Putri Tiara Destisia Amardi. 2010. Pengaruh Bukti Fisik (*Physical Evidence*) Terhadap Kepuasan Pada Hotel Sangkan Kuningan, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.3, No.2, diakses 13 Agustus 2018
<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/123456789/2673>
- R. Terry, George. 2013. *Principles of Management*, Erlangga, Jakarta.
- Rambat Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi Ke-3, Salemba Empat, Jakarta.
- Sigit Sanjaya, Susy Yuliantanty. 2017. Pengaruh People, Process dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan atas Pelayanan pada RS Siti Rahmah Kota Padang, *Jurnal of Social and Economics Research*, Vol.2, No.1, diakses 13 Agustus 2018
<http://lppm.ojs.unespadang.ac.id/index.php/UJSER/article/view/36>
- Siti Fatonah, Darmandi Susanto. 2016. Pengaruh Price, People, Process dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT BNI Securities Cabang Surakarta, *Jurnal STIE AUB Surakarta*, diakses 14 Agustus 2018
<http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=90050>
- Sreenivas T, B. Srinivasarao, U. Srinivasarao. 2013. An Analysis On Marketing Mix in Apollo Hospitals, *IJARMSS*, Vol.2, No.4, diakses 14 Agustus 2018
<https://www.mbaskool.com/marketing-mix/services/17041-apollo-hospitals.html>
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Tisye Pingkan Elat, Lotje Kawer, Altje Tumbel. 2014. Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen di Hello Tours dan Travel Manado, *Jurnal*

EMBA, Vol.2, No.3, diakses 13 Agustus 2018
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5589>

Ujang Sumarwan. 2014. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor.

Usfunia, Budhi Satrio. 2017. Pengaruh Produk, Harga, Personal, dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.6, No.5, diakses 13 Agustus 2018 <https://ejournal.stiesia.ac.id/index/index>

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner and D.D Gremler. 2013. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 6e, Mc.Graw-Hill, Boston.