

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: CV.Afabeta.
- Amin, S. H. M., Wahid, S. D. M., & Ismail, M. (2016). Observing the Natural Dimension of Hospital Servicescape on Patient Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 58-64.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jobs, J., & Boerner, S. (2015). The Impact of Primary Service dan Servicescape on Customer Satisfaction in a Leisure Service Setting : an Empirical Investigation Among Theatregoers. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 20(3), 238-255.
- Jogiyanto. (2004). *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Lee, S. Y., & Kim, J. H. (2014). Effect of Servicescape on Perceived Service Quality Satisfaction and Behavioral Outcomes in Publik Service Facilities. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, 13(1), 125-131.
- Lovelock, C.,Wirtz, J., & Mussry, J. (2010a). *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia-Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C.,Wirtz, J., & Mussry, J. (2010b). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia-Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2015). *Pratikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa:Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manoppo, F. (2013). Kualitas Pelayanan, dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal EMBA*. 1(4), 1341-1348.
- Manullang, M., Hutabarat, E. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Ransulangi, M.S., Mandey, S., & Tumbuan, W.A. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Rumah Makan Ocean 27 Manado. *Jurnal EMBA*. 3(3), 839-848.
- Sanusi, Anwar. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat

- Peter, J. Paul., Olson, Jerry C. (2016). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pramita, C. D., DH, A. F., Hidayat, K. (2015). Pengaruh Servicescape (Lingkungan Layanan) Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah (Survei pada Nasabah Tabungan Simpeda PT. Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 26(2), 1-8.
- Priansa, D.J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima, Fokus pada Organisasi Bisnis dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Putri, A. W., & DH, A.F. (2017). Pengaruh Servicescape (Lingkungan Layanan) Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas (Survei pada Pelanggan Madam Wang Secret Garden Cafe Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 49(2), 78-87.
- Silaen, Sofar. (2014). *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: In Media.
- Santoso, Singgih. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiyono. (2014a). *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Supranto., Limakrisna, N. (2016). *Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah Untuk Menyusun Skripsi, Tesis, Dan Disertasi*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Trenggonowati. (2009). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UGM.
- Republik Indonesia. 2003. Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Pasal 5 No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. 2016. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 61 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial.

Republik Indonesia. 2017. Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2017 tentang Santunan Kematian Bagi Penduduk Miskin.

Widarjono, Agus. (2015). *Analisis Multivariat Terapan Dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Yohanes, Anton Nugroho. (2011). *It's Easy Olah Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Skripta Media Creative.

