

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Payne Andi.2001. *The Essence Of Service Marketing*. Pemasaran Jasa. Yogyakarta
- Agustini, Prima Mulyasari. 2005. Membangun loyalitas pelanggan citilink garuda: Tinjauan manajemen hubungan pelanggan. Dirjen dikti Sk NO.56/DIKTI/KEP/2005.
- Aryani, Dwi, dan Rosinta Febrina. 2010. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Bisnis dan birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Jakarta. ISSN 0854 – 3844.
- Bahar, Taslim dan Tamin,Z, Ofyar. 2010. Hubungan Kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pengguna ojek sepeda motor. *Majalah ilmiah Mekttek No.2*. Bandung.
- Bitner, Mary Jo. 1992. *Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees*. *Journal of Marketing* Vol. 56, 57-71.
- Carman, J. 1990. “Consumer Perception of service quality : an assessment of the SERVQUAL Dimension”, *Journal of Retailing*, Vol 66 No.1.
- Canming, CAO., Jianjun chen. 2011. An empirical analysis of the relationship among the service quality, costumer satisfaction and loyalty of high speed railway based on structural equation model. *Canadian social science* Vol 7,No 4.
- Choocharukul, kasem. 2004. *Passenger’s perspective of bus service quality in bangkok : an ordered probabilistic modeling approach*. Adelaide.
- Cronim Jr, J.J, Taylor. 1992. *Measuring Service Quality: a Reexamination and extension*, *Journal of marketing*.
- _____.2006. *Measuring Service Quality: a Reexamination and extension*, *Journal of marketing*.
- Darsono.I, Licen. 2004. *Loyalty dan Disloyalty : Sebuah pandangan komprehensif dalam analisa loyalitas pelanggan*. *Kinerja*. Vol 8 No 2.
- Depkimpraswil. 2003. *PPRI NO.26 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW), Pasal 12 Pedoman Penyusunan RTRW*.

- Dharmayanti, Diah. 2006. Analisis dampak service performance dan kepuasan sebagai moderating variabel terhadap loyalitas nasabah. Jurnal manajemen pemasaran. Surabaya.
- Djati,S Pantja dan Darmawan.2005. Pengaruh Kinerja karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan dan kesetiaan pelanggan.
- Dyah P ,Cempaka, Fauzi dan Hidayat. 2015. Pengaruh servicescape (lingkungan Layanan) terhadap Kepuasan dan dampaknya pada loyalitas Nasabah. Malang.
- Endhar, gilang, pradipta dan suroso, erni suharini. 2014. Efektivitas (Bus rapid Transit) Trans Semarang sebagai moda transportasi di kota semarang. ISSN 2252-6285. Universitas Negeri Semarang. Semarang. Indonesia
- Farina, Mira kusuma dewi. 2014. Pengaruh servicescape terhdapat loyalitas konsumen. Malang.
- Ferdinand, Augusty.2013. Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk penulisan skripsi, Tesis, dan Desertasi ilmu Manajemen Semarang. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ferrinadewi, Erna, Djati. 2004. Upaya mencapai loyalitas konsumen dalam perspektif sumber daya manusia. Jurnal manajemen dan kewirausahaan vol.6No.1.
- Hair, J.A., Rolph E. Anderson, Ronald L. Tatham, William C. Black, 1995, *Multivariate Data Analysis With Readings*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice- Hall, Inc.
- Hidayati, Tetra. Rahmawati.2015. Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dan kinerja pegawai serta kinerja layanan. Universitas Mulawarman. Samarinda.
- Hightower Jr, R., & Shariat, M. 2009. *Servicescapes Hierarchial Factor Structure Model*. *Global Review of Business and Economic Research* , 5 (2), 375-398.
- Ishaq, Muhammad Istiaq, et.al. 2014. Importance of Servicescape in service Industries. *J.Basic. Appl.sci.res*,4(4)164-168. Pakistan.
- Jen, William ,et al. 2013. Effect Of Airport Servicescape On passenger's satisfaction : An Hierarchical Approach and important – performance Analysis. *Proceedings of the eastern Asia society for transportation studies*, Vol 9.

- J paul peter dan jerry c olson.2013.consumer behavior &marketing strategy. Salemba empat.jakarta. buku I
- J paul peter dan jerry c olson.2013.consumer behavior &marketing strategy. Salemba empat.jakarta. buku II
- Kamaruddin, Rohana. Osman Ismah dan Che pei. 2012. Costumer expectation and its relationship towards public transport in klang valley. Journal of Asian behavior studies, Volume 2,Number 5.
- Kartika, Sukmawati. 2011. Pengaruh kualitas layanan harga dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan jasa transportasi kereta api eksekutif. 10207626.
- Kim, Woo Gon & Moon Yu Ji. 2009. *Customer'scognitive, Emotional, And Actionable, Response To The Servicescape: A Test Of The Moderating Effect Of The Restaurant Type*. International Journal of Hospitality Management 28, pp 144- 156.
- Kotler , Philip (1994) "*marketing management analysis , planning implementation and control , prenhalindo, jakata*.
- Kotler&lee.2007. Pemasaran disektor publik, 208:2007.
- Kresnamurti. Agung, dan Sinambela.S, Dian. 2011. Analisis Kualitas Pelayanan Serta Pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia. Vol 2 No.2. UNJ. Jakarta.
- Lilani, A. 2008. *A Study on The Impact of Servicescape, Emotional Behaviors, and Repatronage Intentions in Upscale Restaurants - Mumbai*. University of Huddersfield. UK, Huddersfield
- Lovelock, christopher. 2005. manajemen pemasaran jasa.
- Lupiyoadi, Rambat,2013. Manajemen pemasaran jasa, salemba empat, Jakarta.
- Mahmud, Amir,et al. 2013. The effect of service quality and price on satisfaction and loyalty of costumer of commercial flight service industry. World App sci Journal ISSN 1818-4952.
- Maslom, mirna, et.al. 2014. Kualitas Pelayanan dan servicescape pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada kentucky fried chicken multimart ranotana manado. ISSN 2303 – 1174. Manado.
- Mittal,B.W.M. Lassar. 1998.Why Do Costumer Switch? The dynamics of satisfaction versus loyalty. The journal of Service marketing. Vol 12 No.3.

- Mudie, Peter and Angela Pirrie. 2006. *Services Marketing Management*. Third edition. Elsevier Ltd.
- Muller, P., Schleicher-Jester, F., Schmidt, M.P. & Topp, H.H. 1992. Konzepte flachenhafter Verkehrsberuhigung in 16 Stadten, Grune Reihe des Fachgebiets Verkehrswesen der Universitat Kaiserslautern No. 24.
- Mulyasari, Prima Agustini. 2007. Membangun Loyalitas pelanggan "Citilink" Garuda : Tinjauan manajemen Hubungan Pelanggan. *Mediator*, Vol 8 No 2.
- Mutiara, Diena Lemy. 2010. Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Berbintang Lima Jakarta. *Jurnal ekonomi bisnis* no.1. Volume 15.
- Oliver, R. 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on Consumer*. McGrawhill. New York.
- Parasuraman, A, V, Zeithmal and L L berry, (1998) "service quality : A multi – item scale measuring consumer perception of service quality " *journal of retailing* vol 64 no.1 , pp 12-37
- Pareigis, J., Edvardsson, B., dan Enquist, B. 2011. Exploring the role of the service environment in forming customer's service experience. *International journal of quality and service sciences*.
- Putra, Meika dan Setyorini Retno. 2014. Pengaruh Servicescape terhadap kepuasan konsumen kafe roti gempol dan kopi anjis cabang jalan bengawan bandung.
- Pradipta, Endhar Gilang et al. 2014. Efektivitas BRT Trans Semarang Sebagai Moda Transportasi di Kota Semarang. Universitas Negeri Semarang. ISSN 2252-6285.
- Prasad, Devi dan Shekhar Raja. 2010. Importance and the zone of tolerance of passenger's expectation of Indian railway passenger service by applying Railqual. *Asian Journal Of Management* ISSN 2229 – 3795.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. Manajemen Pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sahanggamu Stefhanie, et al. 2015. Analisis Kualitas layanan , servicescape dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sinarmas Bitung. *Jurnal EMBA* Vol 3 No.1.

- Salanova marisa, agut sonia dan pedro, jose maria. 2005. Linking organizational resource and work engangement to employee performance and costumer loyalty : the mediation of service climate. Journal of applied psychology Vol6, 1217-1227. America.
- Samuel, Hatane dan Wijaya Nadya.2009. Service quality, perceive value, satisfaction, trust and loyalty pada PT Kereta api Indonesia menurut penilaian pelanggan Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol 4 No,1 April. Surabaya.
- Setiadi J nugroho ,prilaku konsumen konsep dan implikasi untuk strategi dan penelitian pemasaran .2003.prenada media. Jakarta
- Sedarmayanti.2008.*Good governance* (kepemerintahan yang baik) dan *good corporate governance* (kelola perusahaan yang baik). Jakarta.
- Sugiyono.2014. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta,Bandung.
- Suharto. 2011. Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Dimediasi Costumer Value dan Costumer Trust.UNJ. ISSN 1693 – 5241. Malang
- Sunyoto, D., 2012, Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Yogyakarta.
- Syafiq Ali dan Haryono. 2004. Analisis pengaruh kualitas layanan Kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan telkomspeedy denganb metode SEM.Surabaya.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Penerbit : Andi. Yogyakarta.
- Tri, Handayani dan Sriyanto. 2015. Evaluasi Kinerja Pelayanan Dan Keuangan RSUD yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan BLUD di Subosukowonosraten. Pro-Bank. Jurnal Ekonomi Bisnis dan Perbankan Vol 1 No.1. ISSN 2252-7885.
- Veithzal rivai .2005. Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan dari teori ke praktik,. PT. rajagrafindo persada . Jakarta.
- Wahyu Ariani.2009. Manajemen operasi jasa, graha ilmu, Yogyakarta
- Widjajanta Bambang, dan Indah Ginna.2009. Pengaruh Lingkungan Fisik Organisasi (servicescape)Terhadap Keputusan mengunjungi museum negeri sri baduga Bandung. Strategic,Volume 8,Nomer 15.
- Widyaningtyas Nurul. 2015. Pengaruh servicescape terhadap kepuasan konsumen. Malang.

Yudha Kardina, 2014. Pengaruh servicescape terhadap Revisit intention dengan perceived service quality sebagai variabel mediasi.

Sumber Website.

<http://berita.suaramerdeka.com>

<http://daerah.sindonews.com/>

http://en.wikipedia.org/wiki/Bus_rapid_transit)

<http://hariansemarangbanget.blogspot.com/>

<http://koran-sindo.com/>

<http://metrosemarang.com/>

<http://nasional.kompas.com/>

<http://radarsemarang.com/>

<http://suaramerdeka.com/>

<http://semarangkota.bps.go.id/>