

## DAFTAR PUSTAKA

- Andajani, et al. 2015. *Customer Experience Model: Social Environment, Retail Brand, and Positive WOM*. Research in Business and Management, Vol. 2, No. 1, pp. 25-41.
- Assasuri, Sofjan. 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Ayunda, Bisnanti. 2015. *The Effect of Exsperiental Marketing on Costumer Loyalty*, Journal Digest Marketing, Vol. 1, No. 1.
- Bateman, Thomas S, dan Snell, Scott A. 2014. *Management*, Alih Bahasa : Ratno Purnomo dan Willy Abdillah Mcgraw-Hill Education (Asia) dan Salemba Empat, Jakarta.
- Dani, Dagustani, Ahmad. 2012. Analisis Pengaruh Hubungan *Customers Experiance* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cofe Gosip, Jurnal Informatika dan Bisnis Indonesia, P, 1 of 9.
- Donant, Alananto, Iskandar., & Ardiko R. Shandy. 2013. Pengaruh *Brand Exsperiance* dan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Loyalitas Konsumen Starbucks, Ultima Manajemen, Vol. 5, No. 1
- Januar T. Oeyono, dan Diah Dharmayanti. 2013. Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Customer Loyalty* Café My Kopi-O Surabaya Town Square, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1, No. 2, 1-8.
- Kotler dan Amstrong. 2016, *Principles Of Marketing*, (17<sup>th</sup> Edition). Pearson.
- Lili Adi Wibowo. 2010. *Experiental Marketing* Pengaruhnya Terhadap *Branded Customer Experience* dan Loyalitas Pelanggan Restoran dan Café Serta Dampaknya Pada Citra, Jurnal Strategik, Vol. 10, No. 9.
- Muhammad, Iqbal, Azhari., Dhlan, Fanami., & M. Kholik Mawardi. 2015. Pengaruh *Customers Experiance* Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 28, No. 1.
- Macgillavry, And Allan Wilson. 2014. *Delivering Loyalty Via Customer Experience Management at DHL Freight*, Journal Business and Organizational Excellence, Vol. 33, Issue 6.
- Nuranshory, M. F. 2013. Faktor-Faktor Penentu *Customer Experience* dan Pengaruhnya Terhadap *Customer Experience Satisfaction* dan *Customer*

*Emotion Satisfaction* Dikaitkan Dengan *Relationship Quality* dan *Customer Loyalty* di Industri Perbankan. Tesis Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia Jakarta.

Nasermoadeli, Ling, & Magnati. 2013. *Evaluating The Impacts of Customer Experience on Purchase Intention*, International Journal of Business and Management, Vol. 8, No. 6.

Peter, J. Paul and Olson, Jerry C. 2014. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.

Philip Kotler dan Keller. 2016. *Marketing Management*, 15e. New Jersey: Pearson Education, Inc.

Rashid, Et Al. 2015. *The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer's Loyalty: Evidence From Fast Food Restaurant of Malaysia*. International Journal of Information, Business And Management, Vol. 7, No. 4, pp. 201-258.

Raden, Gandhira, Wiratmadja. 2011. *Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Studi Kasus Inul Vizta KTV Pejaten Village*, Jurnal Universitas Indonesia, Jakarta.

Reza Eka Wardhana. 2016. *Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intrvening ( Studi Pada Konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya)*, Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 4, No. 3.

Risalatin, Hijjah., dan Anindya Ardiansary. 2015. *Pengaruh Customers Experience dan Customers Value Terhadap Customers Loyalty Melalui Customer Satisfaction*, Manajemen Analisis Jurnal, Vol. 4, No. 4.

Rizki. 2015. *Pengaruh Customer Sociability dan Customer Experience Terhadap Word of Mouth Positif Di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Trisakti*, Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Vol. 8 No. 1.

Robbins, Stephen P. and Coulter, Mary. 2012. *Management*. New Jersey : Pearson Education, Inc.

Rudawska, Edyta D. 2014. *Customer Loyalty Towards Traditional Products – Polish Market Experience*. British Food Journal, Vol. 116, No. 11, pp. 1710-1725.

- Sally, Eva, Setiawan., dan Gabriela Machlle. 2013. Analisis *Experiential Marketing* Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Variabel *Customers Exsperience* Sebagai Variabel Perantara di Ciputra Waterpark Surabaya, *Jurnal Manajemen*, p, 357 – 372.
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung PT. Alfabet.
- Timotius, Hendra., Achmad, Helmi, Djawahir., dan Atim, Djazuli. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Pada Giant Supermarket Sawojajar, Kota Malang), *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Vol. 4, No. 2.
- Verhoef, Lemon, Parasuraman, Roggeveeen, Tsiros, dan Schlesinger. 2009. *Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics, and Management Strategies*, *Jurnal of Retailing*, 85, Pp, 31 – 41.
- Yanuar, Fajarsunarimo & Sumarsono. 2014. Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Komunikasi Pemasaran dan Epuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Merk Pada Restoran Merah Putih Porwokerto, *Performance*, Vol. 19, No. 1.