

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Jadari, & Sri Ernawati. (2023). Pengaruh Experiential Marketing dan Physical Evidence terhadap Loyalitas Konsumen Kafe Tea Break Kota Bima. *LANCAH: Jurnal Inovasi Dan Tren*, 1(2), 53–60. <https://doi.org/10.35870/ljit.v1i2.1363>
- Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Jetjie Polii, J. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MAKASSAR JEANS HOUSE KOTA PALU. *Cendrawasih Journal of Administration and Management Publik Literation*, 1(1), 37–50.
- Aprilya, D. (2024). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Pemustaka di Perpustakaan Universitas Andalas. *Bahasa Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 117–137. <https://doi.org/10.61132/nakula.v3i1.1633>
- Dr. Musnaini, Suyoto, DR. Y. T., Handayani, Dr. W., & Jihadi, Dr. M. (2021a). *MANAJEMEN PEMASARAN* (H. Wijoyo & M. Ardila, Eds.). PENERBIT INSAN CENDEKIA MANDIRI.
- Dr. Musnaini, Suyoto, DR. Y. T., Handayani, Dr. W., & Jihadi, Dr. M. (2021b). *MANAJEMEN PEMASARAN* (H. Wijoyo & M. Ardila, Eds.). PENERBIT INSAN CENDEKIA MANDIRI.
- Dunan, H., & Saputra, A. (2024). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Emas Karunia Jaya. *Jurnal EMT KITA*, 8(2), 627–636. <https://doi.org/10.35870/emt.v8i2.2327>

- Dwinanda Putra, D. B. A., & Nurcaya, I. N. (2022). PERAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMEDIASI PENGARUH WOM TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KEDAI KOPI M ABOE TALIB. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 11(8), 1504–1524. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2022.v11.i08.p04>
- Estikowati, Astuti, W., & Respati, H. (2020). The Influence of Experiential Marketing and Relationship Marketing on Hotel Customer Loyalty. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 3(9), 723–730. <https://doi.org/10.36349/easjebm.2020.v03i09.003>
- Fakhrurozi, M., Syafri, M., Choerudin, A., Purnomo, D., Mahmud, Mendo, Y. A., Dunggio, T., Musa, M., Sparta, Anani, S., Dulame, I. M., Adriana, N., Dama, D. P., Darman, Rizal, S., Purwanto, S., Syahputra, A., Zega, Y., Djou, S. H. N., & Akadji, I. (2024). *PENGANTAR MANAJEMEN* (A. Yanto, Y. Novita, & D. A. Aulia, Eds.). AIKOMEDIA PRESS.
- Hamdi. (2020). PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN PADA KANTOR KELURAHAN RANTAU KIWA KECAMATAN TAPIN UTARA KABUPATEN TAPIN. *JIEB : JURNAL EKONOMI BISNIS*, 6(2), 155–163. <http://ejournal.stiepancasetia.ac.id/index.php/jieb>
- Joseph J. Mamahit, James D. D. Massie, & Imelda W. J. Ogi. (2022). ANALISIS PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM), KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN WIFI INDIHOME (STUDI KASUS

- PERUMAHAN ALANDREW PERMAI MANADO). *Jurnal EMBA*, 10(04), 1999–2008.
- Kristiani, M. A. (2019). PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pelanggan TX Travel Klampis Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 07(03), 593–547.
- Rechandy, A., & Sulistiyani, C. T. (2020). *PENGANTAR MANAJEMEN*. UAD.
- Ritonga, W. (2020). *PEMASARAN* (Y. B. Kusuma, Ed.). PT. Muara Karya (IKAPI).
- Sadikin, A., Misrea, I., & Sholeh Hudin, M. (2020). *PENGANTAR MANAJEMEN DAN BISNIS* (Sardimi, Ed.). K-Media.
- Saputra, D., Rizal, Z., & Manullang, R. (2022). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN. *Jurnal Ilmiah Niaga Bisnis Elektronik (JINBE)*, 02(01), 74–82. www.stie-ibek.ac.id
- Sari, R., & Raymond. (2021). PENGARUH CRM DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA ONLINE SHOPE JOSHSTORE BATAM. *SCIENTIA JOURNAL*, 4(4).
- Siswati, D. E., Sofiah, D., Iradawaty, N., & Imamah, N. (2024a). *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN IMPLEMENTASINYA PADA PERUSAHAAN KECIL* (E. Setiawan & L. Agustin, Eds.). CV.EUREKA MEDIA AKSARA.

- Siswati, D. E., Sofiah, D., Iradawaty, N., & Imamah, N. (2024b). *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN IMPLEMENTASINYA PADA PERUSAHAAN KECIL* (E. Setiawan & L. Agustin, Eds.). CV.EUREKA MEDIA AKSARA.
- Solihin, D., & Ahyani. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 6(4), 431–445. <https://doi.org/10.32493/dr.b.v6i4.32063>
- Sudarsono, Dr. H. (2020a). *manajemen pemasaran* (N. Ilminingrum, Ed.). CV. PUSTAKA ABADI.
- Sudarsono, Dr. H. (2020b). *manajemen pemasaran* (N. Ilminingrum, Ed.). CV. PUSTAKA ABADI.
- Winoto, A. B. (2025). ANALISIS PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG PADA TAMAN REKREASI SENGKALING MALANG. *Action Research Literate*, 9(1), 28–34.
- Yogaswara I Gusti Ngurah Oka Pradana, & Pramudana Komang Agus Satria. (2022). PERAN KEPUASAN PELANGGAN MEMEDIASI PENGARUH PERCEIVED VALUE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN WARUNG KOPI BHINEKA. *E-Jurnal Manajemen*, 11(1), 82–101. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2021.v11.i01.p05>