

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Hidayat, 2012, Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Kewirausahaan* Vol. 3 No.2.
- Basu Swastha Dharmesta, 2002, Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, Vo. 14 No. 3, hal 73-88.
- Djarwanto Ps dan Pengestu Subagyo, 2003, *Statistik Induktif*, BPFE, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi Offset.
- Febrina Rosinta Sejahtera, 2010, Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, Bisnis dan Birokrasi *Jurnal Administrasi dan Organisasi* Mei-Agustus 2010, ISSN 0854-3844.
- Fredy Rangkuti, 2002, *Manajemen Jasa*, Gramedia, Jakarta.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hendrasono dan Sugiarto. 2013. Analisis Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Cafe Buntos 99 Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1 No.2
- Hermawan Kertajaya. 2006. Mempertahankan Pelanggan Loyal. [www.bisnisindonesia.com](http://www.bisnisindonesia.com).
- Ika Pratama Kusumawati. 2013. Analisis Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Konsumen Restoran The House of Raminten Jogjakarta), *Jurnal Manajemen* UNDIP.
- Imam Ghozali, 2011, *Aplikasi MultiVariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Indrakusuna, 2011, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Bank BRI Demak), *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V. No. 2 September 2011.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Kustini Ratnawati. 2007. Mengukur Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pendidikan. *Jurnal Pendidikan* No. 043. Juli 2007.
- Masri Singarimbun, Dan Sofyan Effendi, 2005, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- Mowen, John C. and Minor, 1998., “*Consumer Behavior*”, McMillan Publishing Company., New York.
- Pramudita dan Japariato. 2013. *Experiential Marketing*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 2. No. 1. p. 1-8.
- Sugiyono. 2004. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- Sulistyo Oliver, 1999, *Manajemen Jasa*, Alfa Beta, Bandung.