

## Daftar Pustaka

- Aaker David.A., 1991, Manajemen Equitas Merek, memanfaatkan nilai dari suatu merek. Jakarta: Mitra Utama
- Alma, Buchari. 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Adartha, Y. D. (2018). Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Konsumen Di The Singhasari Resort Batu.
- Andriani Kusumawati. 2011. Analisis Pengaruh *Experiential Marketing* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Kasus Hypermart Malang Town Square (MATOS). *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern* Vol. 3 No.1 Januari - Juni 2011.
- Arsjad, M. P. (2019). Pengaruh *Experiential Marketing*, Kualitas Pelayanan Dan Driver Attitude Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada pengguna Grab di Kota Bogor).
- Dwi Aliyyah Apriyani, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 51 No. 2 Oktober 2017/* .
- F.X. Sulistiyanto W.S, E. S. (2015). Pengaruh Persepsi Harga, Citra Perusahaan Dancitra Merek Terhadap Kepuasan Danloyalitas Pelanggan Pada Apotek “DELA” Di Semarang . *Kinerja Perbankan, Bisnis dan Ekonomi Indonesia Menghadapai Asean Economic Community 2015*.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. . Semarang: : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang : Universitas Diponegoro .
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang.: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Keller, P. K. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 13. Jilid 2*. Jakarta : Erlangga.
- Kurnia, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Maskapai Reasuransi Indonesia Tbk . *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business Vol. 1, No. 1, January 2018* .
- Lenny Menara Saragih, S. (2018). Pengaruh Brand Image Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabcar Di Kota Medan. *JURNAL MANAJEMEN BISNIS STIE IBBI*, Volume 30 No.1 Juni 2018.
- Nisa, P. F., & Harti. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Word Of Mouth Melalui Kepuasan Konsumen Pada Jasa Bus Putra Mas Word Of Mouth Melalui Kepuasan Konsumen Pada Jasa Bus Putra Mas Kelas Ekonomi*.

- Nugraha, F. A., Suharyono, & Kusumawati, A. (2015). *Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen Pada Kober Mie Setan Malang. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* .
- Nugrahaningsih, H., & Oktavianto, D. ( 2017). *Pengaruh Word Of Mouth dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kualitas Produk Sebagai Variabel Moderating Di Kedai Es Krim Nevantara Tanjung Priok. Jurnal Online Internasional & Nasional*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, & Berry, L. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing*.
- Prastiyani, I., Paramita, P. D., & Fathoni, A. (2016). *Pengaruh Word Of Mouth, Brand Image, Service Quality Terhadap Customer Satisfaction. Journal Of Management*.
- Rizky Ayu Octaviana, H. N. (2018). *Pengaruh Experiential Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membeli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada PT. Meratus Line Jakarta). Jurnal Online Internasional & Nasional Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, Vol.6 No.2, Juli – Desember 2018*.
- Ruth Angelita Jaya Kurniawan, A. A. (2018). *Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kfc Di Surabaya. Progra Manajemen Perhotelan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra* .
- Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN PETRA*.
- Schmitt. (1999). *experiential marketing how to get customer sense,feel,think,act,relate to your company and brand*. New York : The Free Pres.
- Setiadi, Nugroho J. 2003, *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Sondakh, C. (2014). *Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.3 ,No.1, 2014:19-32*.
- Stantia, Y. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Emotional Factor Terhadap Kepuasan Konsumen Batik Gajah Mada di CV. Saha Perkasa Gajah Mada Tulungagung. Skripsi*.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta .

- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Venesia, L. H. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal WIDYA Ekonomika Vol.1 No.1*.
- W, M. S. (2019). Analisis Pengaruh Experiential Marketing Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Minat Berkunjung Kembali (Studi Kasus: Lokawisata Baturaden Purwokerto Kabupaten Banyumas).
- WAHYUNI, D. D. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Bakso Sakinah Khas Malang Kecamatan Ngancar Kabupaten Kediri. *Skripsi*.
- Wibowo, A. S. (2013). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Di Kota Purwokerto. *Jurnal*.
- Yuliawan, Eko dan Ginting, Mbyak. 2016. *Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Medan Balai Kota*. Medan: *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskill* Volume 6 No.01.
- Yonika, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wedding Organizer “Rahma Gunter” Bandar Lampung). *Jurnal*.
- Yulisetiarni, D., Indraningrat, K., & Hijriah, H. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Penumpang Kereta Api Sri Tanjung Jember- Yogyakarta PT.KAI DAOP IX JEMBER. *Seminar Nasional Manajemen dan Bisnis ke-3*.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*.