

## DAFTAR PUSTAKA

- Andreani, Fransisca. 2007. *Experiential Marketing* (sebuah pendekatan pemasaran). Jurnal Manajemen Pemasaran. Universitas Kristen Petra Surabaya. Volume 2. Nomor 1.
- Aryani, Dwi dan Febriana Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Universitas Indonesia. Volume 17. Nomor 2.
- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dharmawansyah, Inggil. 2013. *Pengaruh Experiential Marketing dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Rumah Makan Pring Asri Bumiayu)*. Universitas Negeri Semarang. Volume 2. Nomor 2.
- Ekasari. 2015. *Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Klinik Perawatan Kulit Natasha Kota Jambi*. Universitas Jambi. Volume 17. Nomor 2.
- Foster, Bob. 2008. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kementrian Agama RI. 2015. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: dharma-art
- Khan, Mubbsher Munawar. 2014. *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector*. Volume. Nomor 2.

- Kusumawati, Andriani. 2011. *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Kasus Hypermart Malang Town Square (MATOS)*. Universitas Brawijaya Malang. Volume 3. Nomor 1.
- Kotler, Phillip & Kevin Lane Keller. 2009. *Management Marketing*. Edisi 13 Jilid1 Indeks.
- Kotler, Phillip & Kevin Lane Keller. 2012. *Management Marketing*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Garry Armstrong. 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2 Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C, dan John Wirtz. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Margaretha, Mouren. 2004. “Studi mengenai loyalitas pelanggan pada divisi asuransi kumpulan AJP bumi Putra”. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Volume 3. Nomor 3.
- Mauludin, Hanif. 2010. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Parasuraman. 2007. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for future Research*. *Journal of marketing*.
- Prabowo, Budi. 2008. Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT. ASTRA SURABAYA. Volume 8. Nomor 2.
- Rezvani, Mousa., et al. 2011. *The Effect Of Relationship Marketing Dimensions by Customer Satisfaction To Customer Loyalty*”. Dalam *Australian Journal Of Basic and Applied Sciences*. Iran: Islamic Azad University. Volume 5. Nomor 9.
- Santosa, Purbayu Budi dan Ashari. 2008. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Saputra dan Ariningsih. 2014. *Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing pada Industri Jasa Perbankan, SEGMENT*. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Volume 10. Nomor 1.
- Shammout, A.B., et al. 2007. *Relational Bonds and Loyalty: The Bonds that Tie*". Dalam *Conference Proceedings of the Australian and New Zealand Marketing Academy Conference (AZMAC)*. New Zealand: Otago University.
- Sivesan. 2012. *Impact of Relationship Marketing on Customer Loyalty on Banking Sectors*. Jurnal of South Academic Research. Volume 2. Nomor 3.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taleghani., et al. 2011. *A Conceptual Approach to Relationship Marketing and Customers Loyalty to Banks*". Dalam *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. Iran: Islamic Azad University. Volume 1. Nomor 11.
- Thejasukmana, V. A. dan S. Sugiharto. 2014. *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Pembelian Ulang Konsumen The Vinnette (House of Bovin and Lynette) Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2 No.1 Hal. 1-14, 2014.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- T. Velnampy dan PS Sivesan. 2012. *Customer Relationship Marketing and Customer Satisfaction: A Study on Mobile Service Providing Companies in Sri Lanka*, Journal of Business Org.
- Utami, Widya Cristina. 2006. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba empat.
- Widyastuti, Yanita dan Anik Wahyuati. 2014. *Analisis pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Volume 3. Nomor 6.
- Yusuf, A. 2014. Muri. *Metode Penelitian*. Jakarta: Prenadamedia Group.