

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). *Pemasaran, Sumber Daya Manusia dan Keuangan*, Vol. 6, No. 2.
- Bailia, J. F., Soegoto, A. S., & Loindong, S. S. R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(3).
- Dr. Meithiana Indrasari. 2019. *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Fardani, N. E. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan mobile broadband services Telkomsel di Kota Bandung tahun 2014. *E-Proceeding of Management*, 2(2), 1270–1279
- Ghozali, Imam. 2017. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM Edisi 7*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Japarianto, Laksmono, & Khomariyah. (2007, Maret). Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening. *Dimensi Manajemen Perhotelan*, 3 (1), 34-42. Retrieved April, 1, 2010, Kotler, P. (2005) *Manajemen Pemasaran. Buku 1. Edisi Milenium*. (Benjamin Molan, Trans). Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, K. D. (2016). *Marketing manajemen global edition 15*.
- Oliver. 2014. *Satisfaction: a Behavioural Perspektif on The Consumer*. Mc Graw-Hill, New York.
- Priansa, Donni. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Prof. Augusty Ferdinand, DBA. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Rasheed dan Abadi. 2014. Impact Of Service Quality, Trust and Perceived Value on Customer Loyalty in Malaysia Services Industries. *International*

Conference on Accounting Studies 2014, ICAS 2014, 18-19 August 2014, Kuala Lumpur, Malaysia.

Schmitt, B. (1999). *Experiential Marketing: How to Get Your Customers to Sense, Feel, Think, Act, Relate to Your Company and Brand*. New York: FreePass.

Sembiring, I. J. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis, 15*.

Sinurat, E. S., Lumanauw, B., Roring, F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga, 5(2), 2232

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Tauli, Osin dan Marhadi (2012) *Pengaruh emotion marketing dan experiential marketing terhadap customer loyalty pondok khas melayu di Pekanbaru*, *Jurnal Ekonomi, Volume 20, Nomor 4*

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran jasa-prinsip, penerapan, dan penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

2019. *Pedoman Penyusunan Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus, Kudus.

https://ac.els-cdn.com/S187704281405900X1-s2.0-S187704281405900X-main.pdf_tid=442f278e-0574-11e8-90c5-00000aacb360&acdnat=1517285935_0d1210702efdd7394c67c86e25b87b; Diakses 09 Februari 2018.

<http://etheses.uin-malang.ac.id>; di akses pada tanggal 15 Juni 2021

<https://www.beritasatu.com> ; di akses pada tanggal 18 Januari 2021