

## DAFTAR PUSTAKA

- Alkilani, Khaled, dkk. 2017. The Impact Of Experiential Marketing And Customer Satisfaction On Customer Commitment In The World Of Social Networks. *Asian Social Science*. Vol. 9 No. 1 hal 466-478.
- Andreani Fransisca, 2017, Experiential Marketing (Sebuah Pendekatan Pemasaran), Jurnal Manajemen Pemasaran, Volume 2 No.1. Universitas Kristen Petra; Surabaya
- Christian, Albertus dan Diah Dharmayanti. 2017, Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty The Light Cup di Surabaya Town Square, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Volume 1 Nomer 2, hal 1-16.
- Dewi, Fatmasari dan Harjadi. 2018. WOM Comunication sebagai Alternatif Kreatif dalam Komunikasi Pemasaran Vol. 4 , No. 8, 72-74 diakses 30 Maret 2018
- Dewi. 2016. Effect Of Service Quality On Patient Loyalty Of Bpjs Users With Patient Satisfaction As Intervening Variable. *Hasanuddin Journal of Business Strategy*. Vol 4 No 1
- Drucker, Peter F. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo Effendi
- Fahmi, A. H., & Suwitho. 2019. Pengaruh Experiential Marketing, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 8 (3),hal 114 - 132.
- Fandi, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Feigenbaum, A.V, 2012. *Kendali Mutu Terpadu*. Edisi Ketiga. Erlangga Jakarta.
- Ferdinand,2017, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Fibriyadi, I. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth” (Studi Kasus Program Lanjutan Di SBU LP3I Group)” Periode 2013-2014. Oleh. *Jurnal Lentera Bisnis*, 5(1), 31–49

- Gera, Nufy dan Miraza .2019. Pembentukan *Electronic Word of mouth* positif melalui Laman Instagram (Studi Pada Konsumen Fatahillah Ginting Photography). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya*. Vol 5 No 2
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*.
- Goyette, I., Ricard,L.,Bergeron,J. & Marticotte, F. (2016). WOM Scale: Word of-Mouth Measurement Scale for e-Services Context. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 27(1),5-23.
- Hadiwidjaja, R. S., & Damayanti, D. (2016). Analisa Hubungan *Experiential Marketing*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee di Surabaya Town Square. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(2), 9.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Thousand Oaks. Sage, 165. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Volume 4(1), halamn 76-87.
- Harfika, J., & Abdullah, N. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, (1), 44–56.
- Haryanto, Hidayati dan Wahyuni. 2021. Pengaruh *Experiential marketing* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan *Word of mouth*. *Jurnal Ilmiah Indonesia*. Vol 6 No 1, hal 1-14.
- Hestin dkk.2017. Pengaruh *Experiential Marketing*, Kepuasan Dan Kualitas Produk Terhadap *Word of mouth* Pada Kedai Ayam Kremes Mas Boy Jember.
- Hidayat. 2017. Pengaruh *Experiential Marketing* terhadap Kepuasan Konsumen serta dampaknya pada *Word of mouth* (Studi pada Pengunjung Transmart Carrefour Kubu Raya). *Jurnal EMBA*. Vol 6(3), halaman 1324-1342.
- Imansyah dan Irawan, H. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung, 4(3), 319-329.
- Ismunandar dan lestari, Widya . 2019. Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Salon Liontin Kota Bima). *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi (JPENSI)*, Volume 4 No. 3 hal 1159-1164.
- Jasfar. 2018. *9Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.

- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Kertajaya, Hermawan. 2018. *Hermawan Kertajaya on Marketing*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Komala, Khusnul dan Basar Maringan Hutauruk. 2018. PENGARUH Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotmie Jababeka Desa Jayamukti Cikarang Pusat Bekasi. *Jurnal EMBA*. Vol 6(3), halaman 1314- 1332.
- Kotler, Philip & Amstrong. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi bahasa indonesia. Jilid 1. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Kundu, S., & Rajan, C. S. 2017. Word of Mouth: A Literature Review. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 6(6), 1.
- Kustini. 2019. *Experiential Marketing, Emotional Branding, and Brand Trust and their Effect on Loyalty on Honda Motorcycle Product*. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, Vol. 14, No. 1,
- Lisa, M., Agus, S. S., dan Rotinsulu, J. J. (2018). Pengaruh *Experiential Marketing* dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Steiner Salon Manado. Volume 6, Nomor 3. Halaman 1268-1277. *Jurnal EMBA. Universitas Samratulangi Manado*.
- Lupiyoadi, Rambat. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat
- Mismiwati. 2016. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Dan *Experiential Marketing* Terhadap *Word of mouth* Pada Percetakan Sabilul Haq. I-Economic Vol. 2. No.1, hal 1-19.
- Nasution. 2018. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Anggota IKPI, Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Naufaldy, I Sukresna. 2017. Dampak dimensi *experiential marketing* terhadap kepuasan konsumen, timbulnya *word of mouth* dan minat beli ulang. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, Vol 6 No 4, hal 122 -139.
- Novia, V. 2018. Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Manajemen*, 3(1), 49–57

- Parasuraman., 2017., *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Pramudiana, I. D. 2017. Perubahan Perilaku Konsumtif Masyarakat dari Pasar Tradisional ke Pasar Modern. *Jurnal Asketik*, 1(1), 36.
- Priyambada. 2017. Analisis Kualitas Produk Dan Harga Dalam Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Minuman Sari Buah Frutang. *Jurnal Ilmiah Indonesia.*, Vol 3 (1), hal 34-51.
- Putra, K. M. and Yasa, N. K. 2018. ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa, Citra, dan Positive *Word of mouth* Politeknik Negeri Bali’, *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 11(1).
- Romario dkk .2020, Analysis Of The Effect Of Service Quality And Brand Image On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As Intervening Variable (Study On Novotel Manado. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulang*. Vol 7 No 2
- Sinaga, Soli Noni Cecilia. dkk. 2018. Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus: Cinema Xxi Imax Gandaria City, Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, Vol.11 (No.3), Hal. 246-262
- Schmidt, B. H. 2012. *Experiental Marketing*. US: Simon & Schuster Inc.
- Sutisna, 2012. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Cetakan Ketiga. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tika, 2012. *Metodologi Riset Bisnis* , Jakarta : Bumi Aksara
- Titing, A. S., Wonua, A. R., Hendrik, & Al-Haq, M. D. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap *Word of mouth*(Studi Kasus di Cafe Come On Coffe Pomalaa). *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 10(1), 43
- Tjiptono, Fandy. 2012, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Widodo, R.C., & Shihab, A.M.S. 2017. Membangun kualitas layanan, kualitas produk, persepsi harga untuk mendukung word-of-mouth melalui kepuasan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 14(1).
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2017. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York.

\_\_\_\_\_, 2021. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Program Studi Manajemen.  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muria Kudus

