

DAFTAR PUSTAKA

- Akunja, Lydia. 2020. Effects of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Selected Hotels in Nairobi, Kenya. *Saudi Journal of Business and Management Studies*. Vol. 25 No. 2. Hal. 334-342.
- Al-Masallam, Samaan. 2017. Customer Satisfaction and Brand Loyalty in the Hotel Industry. *International Journal of Management Sciences and Business Research*. Vol. 4 No. 9. Hal. 1-13.
- Engel, James, et al. 2016. *Consumer Behaviour*. Mason: Permissions Department. Thomson Business and Economics.
- Estikowati, Widji Astuti dan Harianto Respati. 2020. The Influence of Experiential Marketing and Relationship Marketing on Hotel Customer Loyalty. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*. Vol. 3 No. 9. Hal. 723-730.
- Evans, Joel R dan Barry Berman. 2016. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Semarang: Universitas Diponegoro.
- _____. 2019. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gaspersz, Vincent. 2016. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2017. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Giese, Joan L dan Joseph A. Cote. 2017. Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*. Vol. 2000 No. 1. Hal. 1-24.
- Griffin, J. 2016. *Customer Loyaty Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hair, Joseph F., William C. Black, Barry J. Babin and Rolph E. Anderson, 2014. *Multivariate Data Analysis*. England: Prentice Hall International.
- Hasan, Ali. 2019. *Marketing*. Yogyakarta: Med Press.

- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Husein, Umar. 2013. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Irawan, Handi, 2018. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Karidan. 2017. Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan Kamar Deluxe pada Hotel Aston Kota Pontianak. *Jurnal Produktivitas (JPRO)*. Vol. 4 No. 1.
- Kertajaya, Hermawan. 2017. *Marketing in Venus*. Jakarta: Mark Plus & Co.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nejad, Leila Rahmani, Zahra Firoozbakht dan Amin Taghipoor. 2017. Service Quality, Relationship Quality and Customer Loyalty (Case Study: Banking Industry in Iran). *Open Journal of Social Science*. Vol. 2 No. 2. Hal. 262-268.
- Nugraheni, W.E.S., F.N. Effendy dan Fransisca Andreani. 2019. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan di Hotel X Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, Vol. 7 No. 2. Hal. 409-424.
- Peter, J.P. dan J. C Olson. 2016. *Consumer Behaviour and Marketing Strategy*. New York: Mc. Graw Hill.
- Putra, Bobby Setiawan. 2017. Pengaruh Experiential Marketing dan Brand Trust terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Aryaduta di Pekanbaru. *JOM Fekon*. Vol. 4 No. 1. Hal. 45-59.
- Putri, Yuwandha Anggia dan Sri Rahayu Tri Astuti. 2020. Analisis Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel "X" Semarang. *Aset*. Vol 12 No. 2. Hal. 191-195.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2016. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI.
- Schmitt, Bernd H. 2013. *Experiential Marketing: How To Get Customer to Sense, Feel, Think, Act, Relate to Your Company and Brands*. New York: The Free Press.

- Schmitt, Bernd H. 2019. *Lehr-und Ybungsbuch der deutschen Grammatik*. Muchen: Max-Heuber.
- Selfia, Dila. 2017. Pengaruh Experiential Marketing dan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Pusako Bukittinggi. *JOM FISIP* Vol. 4 No. 2. Hal. 1-14.
- Simamora, Bilson. 2018. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Smilansky, Shaz. 2016. *Experiential Marketing: A Prectical Guide Interactive to Brand Experiences*. India: Replika Press.
- Sofiani, Dessy Natalia dan Felicia Tandi. 2021. Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Tamu di Hotel Santika Depok (Studi Kasus di Era Pandemi Covid-19). *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*. Vol 2 No. 2. Hal. 77-91.
- Stanton, William J. 2018. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2017. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bandung. Penerbit Ghalam
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Westbrook, Robert A. and Michael D. Reilly. 2016. Value-Percept Disparity: An Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction. *Advances in Consumer Research*, Vol. 10: 256-261.
- Wilkie, William L. 2016. *Consumer Behavior*. New York: John Wiley & Sons.
- _____, 2021. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muria Kudus.