

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnan Al-Fajar, 2016, Pengaruh Pengalaman pelanggan, Experiential Marketing dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Basu Swastha, 2008, Manajemen Pemasaran Modern, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Endang Sulistiya Rini, 2009, Menciptakan Pengalaman Konsumen dengan Experiential Marketing, Jurnal Manajemen Bisnis, Volume 2, Nomer 1 (<http://www.repository.usu.ac.id>, diakses tanggal 05 Desember 2018, pukul 06:59 WIB)
- Febrina Kenny Salim, Catherine dan Fransisca Andreani, 2015, Pengaruh *Customer Experience* dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen di TX Travel Klampis Surabaya, Skripsi, Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Halim Nur Humaih dan Suwardi Anas, 2018, Pendekatan Analisis Jalur (*Path Analysis*) pada Kinerja Guru Matematika SMA Negeri di Kota Makassar Ditinjau dari Motivasi Kerja, Komitmen Kerja, Komitmen Kerja, Kompetensi Profesional dan Kompetensi Pedagogik, Jurnal MSA Vol. 6 No. 1 ED. JAN-JUNI 2018
- Ian Harpadeles, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Trans Metro Pekanbaru, Skripsi, Universitas Riau.
- Kaihatu, Thomas S, Achmad Daeng dan Agoes Tinus Lis Indrianto, 2013, Manajemen Komplain, Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Kotler Philip dan Armstrong, 2006, Manajemen Pemasaran, jilid 1 edisi kesebelas, PT. Indeks Gramedia, Jakarta.
- Kotler Philip dan Gary Armstrong, 2012, *Principles Of Marketing*, Pearson Education.
- Kristanto, 2005, Analisis Pengaruh Asosiasi Merk, Nilai Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan serta Hubungannya dengan Retensi Konsumen : Studi Mengenai Merk Motor Honda di Jakarta, Thesis, Universitas Indonesia.
- Maulina Ikroma Harahap, 2018, Pengaruh *Customer Experience*, *Customer Value* dan *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* pada Komunitas Sepeda Motor Yamaha Tipe NMax Medan, Skripsi, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Meyer C dan Schwager A, 2007, *Understanding customer experience*, *Harvard Business Review*.
- Noldi Panudu, 2017, Pengaruh *Display Store* Terhadap *Impulse Buying* melalui *Shopping Emotion* di *Hypermart cabang City of Tomorrow* Surabaya.
- Oriana Francelinda, 2017, Pengaruh *Customer Experience* terhadap *Customer Satisfaction* dengan *Customer Value* sebagai Variabel Intervening pada Layanan Taksi PT. Blue bird. Tbk di Surabaya, Skripsi, Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Philip Kotler, 2005, Manajemen Pemasaran, Erlangga, Jakarta.
- , 2008, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid kedua, Erlangga, Jakarta.
- Putri Andhansari, Nawazirul Lubis, Andi Wijayanto, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan

(<http://www.eprints.Undip.ac.id>. Diakses tanggal 08 Desember 2018)

- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro, 2017, Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis, Alfabeta, Bandung.
- Sandjojo Nidjo, 2014, Analisis Jalur dan Aplikasinya, Fakultas Ilmu Komputer UPN Veteran Jakarta, Jakarta.
- Scott Robinette dan Brand Claire, 2001, *Emotion Marketing, The Hallmark Way of Winning*, Mc Graw Hill.
- Scott Robinette dan Brand Claire, 2008, *Strategic Brand Management, Emotion Marketing*, Mc Graw Hill.
- Sofjan Assauri, 2013, Manajemen Pemasaran, Rajawali Pers, Jakarta.
- Stanton, William J, 2013, Prinsip Pemasaran, Erlangga, Jakarta.
- Sudaryono, 2016, Manajemen Pemasaran, Penerbit Andi, Banten.
- Sugiyono, 2016, Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan B&D, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni Wiratna, 2014, Metodologi Penelitian, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Sujarweni Wiratna, 2015, SPSS untuk Penelitian, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Sunyoto Danang, 2013, Dasar-dasar Manajemen Pemasaran, CAPS, Yogyakarta.
- Thomas S dan Scott A, Manajemen Pemasaran, 2013, Penerbit PPM, Jakarta.
- Tjiptono Fandy, 2008, Strategi Pemasaran, edisi 3, Andi, Yogyakarta.
- Woro Mardikawati dan Farida Naili, 2013, Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas

Pelanggan, melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 2, Nomer 1, Maret 2013(<http://www.eprints.Undip.ac.id>, diakses tanggal 08 Desember 2018, pukul 06:51WIB)

<https://www.bps.go.id/subject/5/konsumsi-dan-pengeluaran.html>/25 Oktober 2018

[www.slideshare.net/syafla/daftar-PO-diJatim/](http://www.slideshare.net/syafla/daftar-PO-diJatim/) tanggal 16November2018