

DAFTAR RUJUKAN

- Amalia, Ficky. 2021. Pengaruh Kepercayaan dan Iklan terhadap Keputusan Pembelian pada *Marketplace* Bukalapak di Banyuwangi. Skripsi. Singaraja. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Arifitama, GH. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Mang Engking Di Surakarta*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan.
- Basu, Swastha DH., Irawan. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern Edisi ke-2*. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Bayu, Dimas Jarot. 2021. "Telkomsel Jadi Operator Seluler dengan Pelanggan Terbanyak di Indonesia".
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/22/telkomsel-jadi-operator-seluler-dengan-pelanggan-terbanyak-di-indonesia>, diakses pada 30 november 2021.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra., 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi kedua*, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Febrini IY. Dkk. 2019. "Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang di Warung Kopi Klotok, Kaliurang, Yogyakarta". *Jurnal Manajemen Bisnis*. 10(1): 35-56.
- Ferdinand, Augusty. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Gaspersz, Vincent. 2008. *The Executive Guide to Implementing Lean Six Sigma*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Haryeni, dkk. 2018. "*Experiential Marketing* dan Kualitas Pelayanan dan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Cinema XXI Plaza Andalas Padang*. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas*. Vol. 20. No. 20.

- Husein, Umar. 2004, Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis, Cet ke 6, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Husein, Umar. 2011. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Ismundar., Lestari, WA. 2019. Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Salon Liontin Kota Bima). *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi*. Vol.3 No.4
- Kartajaya, Hermawan. 2004. Hermawan Kartajaya on Brand. Bandung: Mizan Pustaka.
- Kotler, Philip. 2001. Manajemen Pemasaran.: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip. Armstrong Gary. 2004. Dasar-dasar Pemasaran. Edisi Kesembilan. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip. Armstrong Gary. 2012. Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. Keller, 2012. Manajemen Pemasaran Edisi kedua belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. Keller. 2007. Manajemen Pemasaran Edisi kedua belas. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip. Keller. 2008. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Lubis, A.F., Andayani, N.R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*. Vol. 1, No. 2
- Megawati, A., Christiany, P. (2016). “Analisis Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen VIP Club di Sheraton Hotel Surabaya”. *Skripsi*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Nurhadi., Aziz, A. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kesetiaan Konsumen”. *Jurnal Economia*. Vol 14. No 1.
- Octabriyantiningtyas, D. Suryani, E. 2019. The Effect of Service Quality on T-Cash Customer Satisfaction using System Dynamics Framework. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*. 5 (1): 76-84.
- Panjaitan, J.E.,Yulianti, A.L. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”. *Jurnal Manajemen*. Vol 11. No 2.

- Putri, Kadek. 2020. Pengaruh Gaya Hidup dan Kelompok Referensi terhadap Keputusan Pembelian Makanan Melalui Grabfood. Skripsi. Singaraja. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Rayana, Uday. 2020. "Membandingkan Empat Provider Digital Pilihan Anak Muda". Tersedia pada <https://selular.id/2020/07/membandingkan-empat-provider-digital-pilihan-anak-muda/>, diakses pada 20 Juli 2021.
- Rohaeni, H. Marwa, N. 2018. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ecodemica*. 2(2): 312-318.
- Rosa, Maulida Amerseliya. 2021. Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada Ulan Cake Seririt. Skripsi. Singaraja. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Schmitt, B. H. 1999. *Experiential marketing: How to get customers to sense, feel, think, act and relate to your company and brands*. New York: Free Press.
- Smilansky, S. 2009. *Experiential Marketing: A Practical Guide to Interactive Brand Experiences*. London: Kogan Page.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 1. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sunyoto, Danang., 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku.
- Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora*. Semarang: Politeknik Negeri Semarang. Vol. 11. No. 1.
- Wardani, Tri Ulfa. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi gojek (studi kasus mahasiswa Febi UIN Sumatera Utara). *Skripsi thesis*, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Widowati, R., Tsabita, F. 2017. "The Influence Of Experiential Marketing On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction As Intervening Variable (Study at The House of Raminten Restaurant Yogyakarta Indonesia)". *Jurnal Manajemen*. Vol 8. No 2.

- Yenni. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada TP. PLN (PERSERO) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Makassar Selatan. *Skripsi*. Makassar. Universitas Negeri Makassar.
- Yuliawan, E., Ginting, M. 2016. “Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri Cabang Medan Balai Kota”. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*. Vol 6. No 1.

