

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Sani, Mashuri Machfudz, 2010. Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Pertama, Uin Malang: Maliki Pres
- Agustiawan, T., & Rahmat, M. (Jurnal Ekonomi Keuangan dan Kebijakan Publik). PENGARUH DESAIN CAFE UNTUK MENARIK PARA PENGUNJUNG TERHADAP PENINGKATAN PENGUNJUNG STUDY KASUS PADA CAFE RAHAYU & RESTO DI SEI RAMPAH KABUPATEN SERDANG BEDAGA. 2021.
- Alok Kumar Rai, Dan Srivastava Medha. 2013. The Antecedents Of Customer Loyalty: An Empirical Investigation In Life Insurance Context. Journal Of Competitiveness. Vol. 5, Issue 2, Pp. 139-163.
- Angelia, V., & Rezeki, S. (2020). Pengaruh Experiential Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Abeng 38. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya (Eka Prasetya Journal Of Management Studies)*, 6(1), 63-73.
- Anh, T., Duc, T., Thi, T., & Hong, N. (2020). Evaluating The Determinants Of Vietnamese Frequent Flyers' Loyalty In Civil Aviation Industry: The Case Of Delta Air Lines. *Management Science Letters*, 10(2), 391-398.
- Apriyanto, D. (2016). Pengukuran Kinerja Puskesmas Dalam Rangka Peningkatan Layanan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial*, 15(2), 121-136.
- Araci, U. E., Bulut, Z. A., Dan Kocak, N. (2017). The Relation Among Experiential Marketing, Customer Satisfaction, And Behavioral Intention: A Study On Food And Beverage Businesses. *Economic And Social Development*, 23rd International Scientific Conference On Economic And Social Development, 23(63), 361–371.
- Avianty, V., & Waloejo, H. D. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CAFE STOVE SYNDICATE SEMARANG. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Bachdar, S. (2016, 12 19). *Starbucks Bereksperimen Dengan Experience Bar*. Retrieved From Marketeers: <https://www.marketeers.com/starbucks-bereksperimen-dengan-experience-bar/>

- Basiya, & Rozak, H. A. (2013). KUALITAS DAYATARIK WISATA, KEPUASAN DAN NIAT KUNJUNGAN KEMBALI WISATAWAN MANCANEGARA DI JAWA TENGAH . *Dinamika Kepariwisataan*.
- Basuki, D. W., & Wibowo, E. A. (2014). ANALISIS PENGARUH KERAMAHAN KARYAWAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN (Studi Pada PT. Toko Utama Nagoya Batam). *BENING*, 1(2).
- Bela Dwi Kuntari, S. K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel Pt Astra International Tbk – Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*.
- Bestari, D. K. (2020). Peran Store Atmosphere Dalam Membentuk Minat Pembelian Berulang (Studi Pada Kawasan Terpadu Wisata Punclut, Cafe Lereng Anteng). *ISEI Business and Management Review*.
- Bulan, T. P. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*.
- Candra Dyah Utami, A. W. (2022). Implementasi Experiential Marketing Dan Instagram Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Pada Sejahtera Hati Warung Kopi Madiun. *Niqosiya: Journal Of Economics And Business Research*, 23-42.
- Chiou, M. R., Chao, S. L., & Hsieh, H. Y. (2021). The Moderating Role Of Service Recovery On Customer Loyalty In The Context Of Cruise Passengers. *Maritime Policy & Management*, 48(2), 150-166.
- Dedek K. Gultom, P. G. (2014). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen & Bisnis*.
- Dhillon, R., Agarwal, B., & Rajput, N. (2022). Experiential Marketing Strategies Used By Luxury Cosmetics Companies.
- Dirgantara HB, Sambodo AT. 2015. Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Study Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhinneka.com. ISSN 356-4393. Jakarta : Jurnal Sains dan Teknologi Volume 2 No.1 Februari 2015.
- Diyana, F. R. (2021). Pengendalian Kualitas Pada Proses Pengolahan Yogurt Lilin Pada Goatzilla Farm Dan Cafe .

- Dwi Santy, R., Si, M., & Mayasari Buhari, R. (2018). Pengaruh Strategi Promosi Midnight Sale Terhadap Keputusan Pembelian (Survey Pada Mall-Mall Besar Di Kota Bandung). *JURNAL MAJALAH ILMIAH UNIKOM*. VOL.11.
- Erinda, A., Kumadji, S., & Sunarti. (2016). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PREFERENSI PELANGGAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Terhadap Pelanggan McDonald's di Indonesia dan Malaysia). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Ghozali, Imam. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan Spss*. Jakarta: Pt. Elex Media Komputindo.
- Hidayatullah, N. A. (2019). REALITAS KAFE KEKINIAN BAGI KALANGAN MAHASISWA PADA KOMUNITAS INSTAMEET SURABAYA.
- Izmilla, C. M., Ramdan, A. M., & Norisanti, N. (2022). ANALYSIS OF INSTAGRAM SOCIAL MEDIA AND CAF ATTEMPT ON CONSUMER TRUST IN THE NEW NORMAL ERA (SURVEY ON INSTAGRAM FOLLOWERS OF THE CAF INDUSTRY PALABUHANRATU). *COSTING:Journal of Economic, Business and Accounting*.
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). *Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss*.
- Jill, Griffin. 2005. Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga
- Jiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Karadeniz, M., Pektaş, G. Ö. E., & Topal, Y. K. (2013). The Effects Of Experiential Marketing And Service Quality On Customer Satisfaction And Costomer Loyalty At Shopping Centers. *Journal Of Naval Sciences And Engineering*, 9(1), 46-66.
- Kim, D., & Jang, S. (2014). Motivational drivers for status consumption: A study of Generation Y Consumers. *International Journal of Hospitality Management*.

- Kotler, Philip And Kevin Lane Keller, (2016): Marketing Management, 15th Edition  
New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., & Gagah, E. (2018). ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI I CAFE LINA PUTRA NET BANDUNGAN. *Journal of Management*.
- Kristian, W., & Indrawan, F. (2017). Studi Kelayakan Bisnis dalam Rangka Pendirian XX Cafe. *Jurnal Akuntansi Maranatha*.
- Kumba Digdowiseiso, - (2017) Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis. Lembaga Penerbitan Universitas Nasional (Lpu-Unas). Isbn 978-623-7376-42-2
- Listywati, I. H. (2016). PERAN PENTING PROMOSI DAN DESAIN PRODUK DALAM MEMBANGUN MINAT BELI KONSUMEN. *JBMA*.
- Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelangan Berdasarkan Perspektif Islam. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54-64.
- Mccombes, S. (2019). Descriptive Research | Definition, Types, Methods & Examples. Scribbr.
- Megawati, S. (2017). STUDI DESKRIPTIF KUALITAS LAYANAN SAS RESTO CAFE YANG DI UKUR MELALUI CUSTOMER PERCEPTION DAN CUSTOMER EXPECTATION. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*.
- MEMBANGUN EMOSI POSITIF MELALUI PROMOSI PENJUALAN DAN LINGKUNGAN TOKO DAMPAKNYA TERHADAP IMPULSE BUYING. (2016). *Management Analysis Journal*, 5(4), 375-388.
- Molden Elrado, S. K. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap Di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*.
- Narimawati, U. 2007. Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Agung Media.
- Nindyakirana, R. H., & Maftukhah, I. (2016). Membangun Emosi Positif melalui Promosi Penjualan dan Lingkungan Toko Dampaknya terhadap Impulse Buying . *Vol 5 No 4 Management Analysis Journal* .

- Octavia, V. (2015). PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA SIETE GARDEN AND CAFÉ BANDUNG.
- Orel, F. D., & Kara, A. (2014). Supermarket Self-Checkout Service Quality, Customer Satisfaction, And Loyalty: Empirical Evidence From An Emerging Market. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, 21(2), 118-129.
- Pacsi, D., & Szabó, Z. (2018). EXPERIENTIAL MARKETING, INTERACTIVITY AND GAMIFICATION — DIFFERENCES AND SIMILARITIES AMONG THE WORLD-TRENDS. *Sciendo*.
- Pengaruh Experiential Marketing Dan Service Quality Dengan Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Kedai Kopi Starbucks. (2015). *Manajemen Bisnis Institut Teknologi Sepuluh November*.
- Pradini, R. P., & Wenpi, J. A. (2019). Desain Interior Sebagai Medium Komunikasi Nonverbal Restoran Eat Happens dalam Membentuk Reputasi. *Profesi Humas*.
- Pramono, R., Cornelia, J., Tiffany, Sastradi, Y., & Purwanto, A. (2020). PENGARUH PEMBELAJARAN VARIASI MENU, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI PADA INTENSI BELI DI RESTORAN XYZ GADING SERPONG. *Edumas pul: Jurnal Pendidikan*, 226-235.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service Quality And Its Dimensions. *Epra International Journal Of Research & Development*, 4(2).
- Riyanto, A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Center For Open Science*.
- Rosyidin, S., Rahayu, & Armin, R. (2022). ANALISIS FAKTOR FAKTOR MARKETING OFFLINE DAN ONLINE YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN (PADA CAFE LAGEND). *Jurnal Cakrawala Ilmiah*.
- Rusmiati, P. I., & Zulfikar, R. (2018). Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Café Dekatsu Di Cihampelas Cililin.
- Sanjawati, H. (2019). PERILAKU KOMPLAIN, PENANGAN KOMPLAIN DAN ATRIBUT HARGA PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.
- Sasmito, H. B. (2019). ANALISIS PENGARUH DIMENSI EXPERIENTIAL MARKETING (Sense, Feel, Think, Act, Relate) TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Study Kasus pada Warung Makan Obat Lapar Mbak Warni).

- Schmitt, B. (1999). Experiential Marketing. *Journal Of Marketing Management*, 15(1-3), 53-67.
- Schmitt, B. (2011). Experience Marketing: Concepts, Frameworks and Consumer Insights. *Foundations and Trends in Marketing*, 55-112.
- Schmitt, B., & Zarantonello, L. (2013). CONSUMER EXPERIENCE AND EXPERIENTIAL MARKETING: A CRITICAL REVIEW. *Review of Marketing Research*, 25-61.
- Selvy Normasari, S. K. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Tamu Pelanggan Yang Menetap Di Hotel Pelangi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*.
- Sholihah, I. A. (2020). PENGARUH SUASANA CAFE DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MERDEKA CAFE NGANJUK. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*.
- Sihombing, M. M., Arifin, M. H., & Maryono. (2022). Pengaruh Varian Menu, Harga, dan Suasana Cafe, Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Miltie Garden Mulawarman Banjarmasin. *Smart Business Journal*, 1(1), 26-33.
- Siiri Same, J. L. (2012). MARKETING THEORY: EXPERIENCE MARKETING AND EXPERIENTIAL MARKETING. 7th International Scientific Conference Business and Management.
- Smith, K., & Hanover, D. (2016). *Experiential Marketing: Secrets, Strategies, And Success Stories From The World's Greatest Brands*. John Wiley & Sons.
- Steven Darwin, Y. S. (2014). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA - SURABAYA. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta, Cv.

- Tahuman, Z. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 445-460.
- Tjiptono, F. (2017). Service, Quality, Dan Satisfaction.
- Tjiptono, Fandydan Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Cv. Andi.
- Tjiptono, Fandydan Gregorius Chandra. 2012. Pemasaran Statetik. Edisi 2. Yogyakarta: Cv. Andi
- Utami, S. (2015). The Influence Of Customers' Trust On Customer Loyalty. *International Journal Of Economics, Commerce And Management*, 3(7), 638-653.
- Wahdiniwaty, R., & Susilawati, E. (2017). Pengaruh Kepribadian Dan Harga Terhadap Impulse Buying Pada Produk Novel Di Toko Buku Bandung Book Center Wilayah Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1).
- Zeithaml, V. A. (2017). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 7th Edition. New York: McGraw Hill.
- Zulfikar, R. (2017). Pengaruh Bauran Ritel terhadap Loyalitas Konsumen pada Toserba X di Kota Bandung. *JRAMI - Jurnal Riset Akuntansi & Manajemen Indonesia*, 11(1).