DAFTAR PUSTAKA

Atep Adya Barata. (2003). Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Kompetindo.

Buchori, Saladin. (2010). Manajemen Pemasaran (Ringkasan, Praktisi, Teori, Aplikasi & Tanya Jawab). Jakarta : Linda Karya

Christin, Lely. (2009). Hubungan Antara Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Bunda Mulia. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol.5 No.1

Dewi, Urip Wahyuni. (2008). Pengaruh Motivasi, Persepsi dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Merk Honda. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol.5 No.1

Dhanarismawarni, Esti Dewayani Sri. (2008). Hubungan *Experiential Marketing*, *Emotion Marketing* dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, Vol.IX No.2

Edris, Mochamad. (2009). Pemasaran Toyota Kijang INNOVA Melalui Pendekatan *Experiential Marketing. Jurnal Sosial dan Budaya*, Vol.3 No.2, ISSN : 1979-6889

Erlando. (2009). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Terhadap Keputusan Pelanggan. http://www.gunadarma.ac.id/library/article/graduate/economic/2009 diakses, 26 maret 2016.

Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty* : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih Bahasa : Dwi Kartini Yahya dan kawan-kawan. Erlangga, Jakarta.

Husein Umar. (2005). Metode Penelitian. Jakarta : Salemba Empat

Japariyanto, Edwin dkk. (2007). Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol.3 No.1

Kertajaya, Hermawan. (2006). *Marketing In Venus*. Jakarta : Gramedia Pustaka

Utama

Mashuri dan M. Zainudin. (2009). Metodologi Penelitian : Pendekatan praktis dan Aplikatif. Bandung : Refika Aditama

Narimawati, Umi.(2008). Metedologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi. Unikom Bandung.

(2010). Metodologi Penelitian : Dasar Penyusun Penelitian Ekonomi. Jakarta : Penerbit Genesis

---

Osin Tauli. Pengaruh *Emotional marketing* Dan *Experiential marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pondok Khas Melayu Di Pekanbaru. Jurnal Manajemen Universitas Riau. pp 1-14

Putri, Yuwandha Anggia dan Sri Rahayu Astuti. (2010). Analisis Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel "X" Semarang. *Jurnal Aset,* Vol.12 No.2, ISSN : 1693-928x

Retno Dewanti, Tjia Fie Chu, dan Steven Wibisono. 2011. *The Influence Of Experiential Marketing, Emotional Branding, Brand Trust Towards Brand Loyalty*. Binus Business Review. Vol. 2 No. 2. pp 1109-1117

Rini, Endang Sulistya. (2009). Menciptakan Pengalaman Konsumen dengan *Experiential Marketing*. *Jurnal Manajemen Bisnis,* Vol.2 No.1

Ruki, Made. (2012).*Excellent Service* Di Kantor Depan Hotel Sebagai Strategi Membentuk Loyalitas Konsumen. *Jurnal Sosial dan Humaniora,* Vol.2 No.2

Setiono, Wahyu dkk. (2012). *Responsibilities and Excellent Service on Customer Satisfaction: Case Study of DKI Islamic Bank. Journal International Conference and Education Inovation,* IPEDR Vol.37

Shara, Fajar Febriana. (2009). Studi Tentang *Experiential Marketing* untuk meningkatkan loyalitas. Universitas Diponegoro.

Sri, Andini.(2011).Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat Sejalan Dngan Pemberian Penghargaan ISO 9001/2000 Pada Dinas Perijinan Kota Malang. *Jurnal Ekonomika,* Vol.4 No.1

Sugiyono. (2009).Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. CV. Bandung : Alfabeta.

———— . (2010). Statistika untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta.
———— . (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Suryani, Tatik. (2008). Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Graha Ilmu

Susilo, Doni. (2012). Konsep Keterkaitan Karyawan (*Employee Engagement)* untuk Pengurangan Resiko Pengkhianatan Karyawan Di Perusahan Jasa. *Jurnal Ekonomi*, Vol.5 No 2

Vivi Novia. *Pengaruh Emotional marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Koki Sunda Di Pekanbaru.* Jurnal Manajemen Universitas Riau. pp 1-14

www.Andreasgualaupuol.blogspot.com/2012/10/analisi-Pengguna-PrinsipKesopanan.HTML di akses 18 Maret 2016

www.Fthund.blogspot.com/2012/06/Pengertian-tanggung jawab-teori.HTML di akses 18 Maret 2016

www.elib.unikom.ac.id di akses 25 Maret 2016