

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, D.G. 2011. Analisis hubungan *customer experience* terhadap loyalitas konsumen pada café gossip. *InSearch, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia*, ISSN 2085-7993, pp.1-17.
- Astuti, Herni Justiana, Anggraeni, Putri Aprilia, Wijayanti, Anggi Julia. 2018. *Patient Loyalty to Healthcare Organisation : Service Quality, Brand Image, Brand Trust and Satisfaction (Study in Patients at Beauty Care Clinics)*. Journal IBSS.
- Astuti, Herni Justiana, dan Nagase, Keisuke. 2016. *A Framework for Conceptualizing Patient Loyalty to Healthcare Organizations*. *Journal Health Services Management*. Vol 29 No.3: 70-78.
- Astuti, Herni Justiana. 2015. *Patient Loyalty to Healthcare Organizations Strengthening and Weaking (Satisfaction and Provider Switching)*. *Journal of Medical Marketing*. Vol 14 No.3 : 191-200.
- Astuti, Herni Justiana. 2015. *Patient Loyalty to Healthcare Organisations Relationship Marketing and Satisfaction*. *International Journal of management and Marketing Research*. Vol 7 No. 2 : 39-56.
- Azizah. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra dan Kepuasan Terhadap Loyalitas nasabah. *Management Analisis Journal*. 1 (2).
- Azhari, M. I., Fanani, D., & Mawardi, M. K. 2015. Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 28 (1), 1-7.
- Biedenbach, G., & Marell, A. 2009. The impact of customer experience on brand equity in a business-to-business. *Journal of Brand Management*, 17(6), 446–458. <https://doi.org/10.1057/bm.2009.37>.
- Buchory, A.H & Saladin D. 2010. *Manajemen Pemasaran: Edisi Pertama*. Bandung: Linda Karya.
- Buttle, F. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Jakarta: Bayumedia
- C. Shaw dan J. Ivens. 2002. *Building Great Customer Experiences*. *Palgrave Macmillan*. New York, 48-66.

- Chin, W.W. (1998). *The Partial Least Square Approach to Structural Equation Modeling, Modern Methods for Business Research*, 295, 336.
- Dharmawansyah. 2013. Pengaruh Experiential Marketing dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Rumah Makan Pring Asri Bumiayu). *Management Analysis Journal*. Vol 2. No.2
- Dobrota, M., Nikodijevic, A., dan Mihailovic, D. 2012. *Influence Of The Customer Experience On Satisfaction With Mobile Phones. Journal Of Engineering Management And Competitiveness*, 2(2),69-75.
- Fatma, S. 2014. *Antecedents and Consequences of Customer Experience Management- A Literature Review and Research Agenda. International Journal of Business and Commerce*, 3(6), 32-49, ISSN: 2225-2436.
- Ghozali, Imam; 2011 Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. Undip. Semarang.
- Ghozali, Imam, Hengky Latan.2015. Konsep Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. BP Undip. Semarang.
- Grossvinda dan Astuti. 2014. *Pengaruh Penerapan Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Lesehan Joyo Taman PinangSidoarjo*
- Griffin, Jill. 2013. *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Hariyanti. 2011. Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap Tahun 2011.
- Hijjah, Risalatin dan Ardiansari, Anindya . 2015. *Pengaruh Customer Experience dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction. Management Analysis Journal Hal.1-13.*
- Irawan, D., & Japarianto, E. 2013. Analisa pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada pelanggan restoran por kee Surabaya. *Jurnal manajemen pemasaran*, 1(2), 1–8.
- Kertajaya, H. 2006. *Seri 9 Hermawan Kertajaya on Marketing Mix*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12*; Jakarta: penerbit Erlangga.

- Kotler, Philip, dan Keller. (2012). *Marketing Management (14ed)*. New Jersey : Pearson Education.
- Kottler, P. 2010. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Krisdayanti, H. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang*.
- Laksono. 2008. Analisis kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes.
- Logiawan, Yenny dan Subagio, Hartono 2014. Analisa Customer Value Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Restoran Bandar Djakarta Surabaya. **Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1, (2014) 1-11.**
- Lovelock, C. H., Wirtz, J., dan Mussry, J. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Luxford, K. L., & Sutton, S. 2014. *How does patient experience fit into the overall healthcare picture ?*. *Patient Experience Journal*, 1(1), 20–27.
- Mascarenhas, O. A., Kesavan, R., dan Bernacchi, M. 2006. Lasting Customer Loyalty: A Total Customer Experience Approach. *Journal of Consumer Marketing*, 23(7), 397-405.
- Meyer, dan Schwager. 2007. *Understanding Customer Expeience*. USA Harvard Business Review, 1-12.
- Mulyono, Siswono Hadi dan Djatmiko, Tjahyono. 2018. Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Customer Satisfaction* di Tokopedia. ***E Journal Of Management : Vol,5. No.2 Hal. 1843.***
- Pranomo, Dwi Setyo ; Haryono, Andi Tri dan Warso, Moh. Mukeri.2016. Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada BMT Bina Umat Sejahtera Lasem). ***Journal Of Management. Vol.02. No.02 Hal 1-14.***
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rahayu, D.A. 2011. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan dan Kualitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelayanan Penyedia Layanan Jasa Internet di Kecamatan Sumpalsari.

<https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/5410/Dessy%20A.%20Rahayu.pdf?sequence=1>.

- Robinnete, S., dan C. brand.2008. *Emotion Marketing US : Mc Grow Hill*.
- Saeed, I., Niazi, M. A., Arif, M., & Jehan, N. 2011. Antecedents of Customer Satisfaction and its outcomes. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3, 877-882.
- Safitri, R. N., & Marlius, D. 2017. *Penerapan E-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/gkv8t>.
- Salim, Kenny Febrina ; Caterine, dan Andreani, Fransisca 2013. Pengaruh *Customer Experience* dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen di TX Travel Klampis.
- Schiffman, Leon G., dan Kanuk, Leslie L. (2004). *Consumer Behavior*, 8th ed. Upper Saddle River, Prentice Hall Inc, New Jersey. [12] Farinet A., Ploncher E. (2002). *Customer Relationship Management: Approaches and Methodologies*, Etas.
- Schmitt, Be. H 2003. *Experiential Marketing*, http://pioneer.netserv.chula.th/~ckieatui/fathom_exp_marketing.html.
- Sumardi & Soliha E. 2015. The Effect of Bank Image and Trust on Loyalty Mediated by Customer Satisfaction. *Jurnal Dinamika Manajemen*. 6 (2)
- Suratno ;Fathoni, Aziz dan Haryono, Andi Tri. 2016. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang. *Journal Of Management*. Vol 2 No.02. Hal 1-18.
- Sugiyono, (2014). Cara menyusun: SKRIPSI, dan DISERTASI. Bndg: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan R&D. Bndg: Alfabeta.
- Suliyanto. 2018. Metode Penelitian Bisnis : Untuk Skripsi, Tesis, Dan Disertasi. Yogyakarta: ANDI.
- Tabibi J, Ghohari M, Bighdeli M, Shahri S. 2012. *The Relationship Between Service Quality and Patient's Loyalty in Tehran Public and Privat Hospital*. 3(6):194-203.
- Tjiptono, F. 2010. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Trasorras, R., Weinstein, A., and Abrat, R. 2009. Value, Satisfaction, Loyalty and Retention in Professional Services. *Marketing Intelligence & Planning*, Vol.27, No. 5, pp. 615-632.
- Trimurti, I. 2008. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang.
- Vedadi, A., Kolobandi, A., dan Pool, Hossein K. 2013. The Effect of Customer Value and Satisfaction on Customer Loyalty: The Moderating Role of Ethical Reputation. *International Journal of Basic Sciences & Applied Research*, Vol. 2, No.5, pages.453-458-70, ISSN: 2147-3749.
- Wardhana, Reza Eka. 2016. Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Studi Pada Konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya). **Journal Ilmu Management Vol.43. Hal 1-13.**
- Wang, X. 2010. Effect Of Consumption Experience On Brand And Loyalty: Research In The Repurchase Of Popular Entertainment Products. *International Journal of Innovative Management, Information & Production*, 1(1).
- Wolf, J. A. 2013. *A Report On The Beryl Institute Benchmarking Study The State Of Patient Experience In American Hospitals 2013. The Beryl Institute.*
- Zena dan Hadisumarto. 2012. The Study Of Relationship Among Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction, And Customer Loyalty. *Asean Marketing Journal*. Vol 4. No. 1