

DAFTAR PUSTAKA

- Alkilani, et al. "The Impact of Experiential Marketing and Customer Satisfaction on Customer Commitment in the World of Social Networks". **Asian Social Science**, Vol. 9. No. 1. 2013
- Ara, Puti dan Aswin Dewanto. "The Study of Relationship Among Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty". **Asean Marketing Journal**. 2012.
- Danang Sunyoto. **Analisis Regresi dan Uji Hipotesis**. Yogyakarta: CAPS. 2011
- Ekasari, Novita. "Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Klinik Perawatan Kulit Natasha Kota Jambi, Vol. 17. No. 2. 2015
- Fandy. **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta. 2002
- Fandy. **Brand Management and Strategic**. Yogyakarta. 2005.
- Griffin, Jill. **Customer Loyalty: How to Earn it, How to Keep it**, Edisi Alih Bahasa, Jakarta : Erlangga. 2009.
- Kertajaya, Hermawan. **Connect! Surfing new Wave Marketing**. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2010
- Khaled, Kwek Choon dan Anas Ahmad. "The Impacts of Experiential Marketing and Customer Satisfaction on Customer Commitment in The World of Social Networks". **Asian Social Science**, Vol. 9. 2013
- Kotler, Amstrong. **Prinsip-Prinsip Pemasaran**. Jakarta : Erlangga. 2012.

Kotler dan Keller. **Framework for Marketing Management and Custom Case Seventh Edition**. New Jersey: Prentice Hall. 2011

Kusumawati, Andriani. “Analisi Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan : Kasus Hypermart Malang Town Square”. **Jurnal Manajemen Pemasaran Modern**, Vol. 3 No. 1. 2011

Lee, Ming-Shing. “The Study of Relationship Among Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty”. **The International Journal of Organizational Innovation**. 2012

Malhotra, Naresh K. **Marketing Research an Apllied Orientation** United States: Pearson Education. 2010.

Margrit, Annisa. **Ritel Indonesia Tumbuh, Angka Penjualan Capai USD324 Milyar**. (<http://industri.bisnis.com/read/20160606/100/555024/ritel-indonesia-tumbuh-angka-penjualan-capai-us324-miliar>). (diakses pada 14 September 2016).

Ming, Chou You. “Study on The Impacts of Experiential Marketing and Customer Satisfaction based on Relationship Quality”. **The International Journal of Organizational Innovation** Vol. 3, No. 1. 2010

Neolaka, Gidion. “**Pengaruh Experiential Marketing dan Emotional Branding Terhadap Loyalitas Pelanggan Cinema XXI**”, Skripsi: Universitas Negeri Jakarta. 2013

Otzurk, R. “Exploring Relationship Between Experiential Marketing, Customer satisfaction, and Customer Loyalty : An Empirical Examination in Konya”. **World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Social, Behavioural, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering**, Vol. 9, No. 8. 2015

Oliver Richard. **Satisfaction a Behavioral Respective on The Customer**. Singapore : Mc Graw Hill Inc. 2009.

- Prasetya. “**Pengaruh Strategi Experiential marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas**”, Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta. 2015
- Ratih Hurriyati, **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**. Bandung: ALFABETA. 2005.
- Reza, “**Pengaruh *Experiential Marketing* dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan pada DHL Kemayoran**”. Skripsi: Universitas Negeri Jakarta. 2014.
- Setiabudi, Reymond dan Diah Dharmayanti. “ Analisa Hubungan Experiential Marketing, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee di Surabaya Town Square”. **Jurnal Manajemen Pemasaran** Vol. 2, No. 2014
- Shiffman dan Kanuk. **Consumer Behaviour 10th Edition**. United States: Perason Education. 2010.
- Singgih Santoso. **Panduan Lengkap SPSS Versi 20**. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2012.
- Sugiyono. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta. 2008
- Tjiptono dan Chandra. **Service, Quality and Satisfaction**. Yogyakarta. 2008
- Top Brand Award. **Top Brand Survey 2016**. (http://www.topbrandaward.com/topbrandsurvey/surveyresult/top_brand_index_2201_fase_2). 2016.
- Uma Sekaran. **Metode Penelitian Bisnis**. Jakarta : Salemba Empat. 2007.
- Wijaya dan Subagia, “Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Repeat Purchase degan Customer Satisfaction Sebagai Mediating Variabel di Mandailing Café UC Boulevard”. **Jurnal Strategi Pemasaran**, Vol. 2 No. 1. 2014



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nanda Silvia merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara yang lahir di Tangerang pada tanggal 12 September 1994. Penulis merupakan putri dari pasangan Sukarman dan Napisah Alwi. Penulis menyelesaikan Sekolah Dasar di SDN Setu Satu pada tahun 2006 dan melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Kota Tangerang Selatan. Setelah menamatkan pendidikan selama tiga tahun, pada tahun 2009 penulis melanjutkan pendidikan ke SMAN 7 Kota Tangerang Selatan dan lulus pada tahun 2012. Pada tahun 2012 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Negeri Jakarta pada Program Studi S1 Manajemen melalui jalur SNMPTN Undangan. Selama masa perkuliahan penulis pernah mengikuti Praktik Kerja Lapangan di PT Bank Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank bjb) selama dua bulan. Disana penulis ditempatkan sebagai Kasir untuk transaksi pembayaran Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan ditempatkan di kelurahan Setu, Tangerang Selatan. Selain mengikuti PKL penulis juga pernah mengikuti organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen (HMJM) sebagai *staff* divisi *Sport and Art*. Penulis juga pernah mengikuti program Kuliah Kerja Nyata selama satu bulan di Desa Cinangka, Kecamatan Cinangka, Serang-Banten.