

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Dani. *Analisis Hubungan Customer Experience terhadap Loyalitas Pelanggan pada Cafe Gossip*. Insearch. Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia. 2011.
- Ardyan, Elia. *Pengalaman Konsumen Membangun Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*. Graduasi. November 2012.
- Foster, Bob. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Francis, Buttle. *Customer Relationship Management*. Malang: Banyumedia, 2007.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2005
- Looy, Bart Van., et al. *Service Management an Integrated Approach*. Second Edition. England: Prentice Hall, 2003.
- Nurgiyanto, Burhan., Gunawan., dan Marzuki. *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Pers, 2004.
- Santosa, Singgih dan Tjiptono, Fandy. *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2001.
- Shaw, Colin., Dibeeh, Qaalfa., dan Walden, Steven. *Customer Experience Future Trends and Insights*. New York: Palgrave MacMillan, 2010.
- Shaw, Colin dan Ivens John. *Building Great Customer Experience*. New York: Palgrave MacMillan, 2002.

Sirapracha, Juthamard., Tocquer, Gerard. *Customer Experience, Brand Image and Customer Loyalty in Telecommunication Services*. IPEDR. 2012.

Smith, Shaun dan Wheeler, Joe. *Managing The Customer Experience-Turning Customer Into Advocates*. Britain: Prentice Hall, 2002.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Tisch, Jonathan dan Webeer, Karl. *Reinventing Customer Experience*. Canada: John Willey & Sons, Inc, Hoboken, New Jersey, 2007.

Robinette, Scott dan Brand, Claire. *Emotion Marketing The Hallmark Way of Winning Customer for Life*. Amerika: McGraw-Hill, 2000.

<http://rumahpengaduan.com/2013/06/10/pelayanan-tidak-memuaskan-solaria-cbd-ciledug/>(diakses pada 23 Feb. 14)

<http://rumahpengaduan.com/2012/06/11/pelayanan-solaria-sangatlah-memprihatinkan/>(diakses pada 23 Feb. 14)

<http://rumahpengaduan.com/2013/04/25/pelayanan-buruk-pelayan-solaria/>  
(diakses pada 23 Feb. 14)

<http://rumahpengaduan.com/2012/06/11/pelayanan-solaria-sangatlah-memprihatinkan/>(diakses pada 23 Feb. 14)

<http://myzone.okezone.com/content/read/2010/07/05/2549/> (diakses pada 23 Feb. 14)

<http://www.kaskus.co.id/thread/4790068/dimana-tanggung-jawab-restoran-solaria/35> (diakses pada 23 Feb. 14)

<http://myzone.okezone.com/content/read/2011/03/12/4667/kecewa-dengan-makanan-di-solaria-pejaten-village>(diakses pada 23 Feb. 14)