

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, T. Arifin. 2010. "Pengaruh Customer Relationship Marketing (CRM) Terhadap Loyalitas Pengguna Matahari Club card (MCC) Pada Matahari Department Store Mal Ska Pekanbaru" Jurnal Ekonomi Volume 18.
- Alfifi, Giyats Rif'at. 2020. "Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Narapidana Lembaga Pemasyarakatan Kelas 1 Cirebon (Pas Mart)" dalam Jurnal Promosi : Jurnal Pendidikan EM Metro Volume 8 (hlm. 9-17)
- Ardianto, K., Nuriska, F. P., & Nirawati, L. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Ulasan Produk Terhadap Minat Beli Ulang Emina Pada Official Store Shopee Di Kota Surabaya. Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara, 2(2), 62. <https://doi.org/10.31599/jmu.v2i2.759>
- Deitz, George D., John D. Hansen, Joseph D. Fox, Robert M. Morgan. 2023. "Masterful scholarly competences and the development of impactful B2B marketing theory: Contributions of Dr. Shelby D. Hunt" *Industrial Marketing Management* Volume 115 (hlm. 368-377)
- Dewi, Ratih Kusuma et. all. 2015. "Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan" dalam Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Volume 28 (hlm. 1-6).
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2009. Manajemen. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kusuma, Rizal Wahyu. 2015. "Pengaruh Kualitas Produk, harga, Fasilitas dan emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan" dalam Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 4 (hlm. 1-17).
- Laley, Nur., Djunaedi., Dea Rosita. 2020. "Pengaruh Customer Relationship Marketing dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan : Studi Konsumen McDonald's Kediri" dalam Ekononika : Jurnal Ekonomi Universitas Kediri Volume 5 (hlm. 224-242). <http://dx.doi.org/10.30737/ekonika.v5i2.1129>
- Maulana, Ade Syarif. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI" dalam Jurnal Ekonomi Volume & (hlm. 113-125).

- Putri, Juwita Agil., Budiyanto. 2015. "Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Virgin And Resto" dalam Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen Volume 4.
- Ritonga, Husni Muharram et. all. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan" dalam Jurnal Manajemen Tools Volume 12 (hlm. 30-44).
- Santoso, S. (2013). Statistika Ekonomi plus Aplikasi SPSS. Ponorogo: Umpo Press.
- Sembiring, Inka Janita et. all. 2014. "Pengaruh kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan" dalam Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Volume 15 (hlm. 1-10).
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Terry, George R. 2009. Guide to Management, Alih Bahasa J. Smith. D.F.M. Jakarta; Bumi Aksara
- Vernanti, Derry Dwi., Dwi Kartikasari. 2015. "Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Heritage Coffe Batam".
- Wati, Windha Trisetnya et. all. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta" dalam Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Volume 17 (hlm. 39-47).
- Yuliawan, Eko., Mbayak Ginting. 2016. "Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT bank Mandiri Cabang Medan Balai Kota" dalam Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil Volume 6 (hlm. 1-11).