

DAFTAR REFERENSI

- Wardhana, R. E. 2016. Pengaruh Customer Experience terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening (Studi pada konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol. 4 No.3
- Umar, Husein. 2014. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTranslog)*. Vol. 01 No.02
- Mamang, Etta dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi.
- Griffin, Jill (2012). *Customer Loyalty: How To Learn It, How To Keep It*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Jansen, B. 2009. Twitter as Electronic Word of Mouth. *Journal of The American Society for Information Science and Technology*. Vol.4 No.1
- Thurau, T. H. 2010. Electronic Word-of-Mouth Via Consumer. *Journal of Interactive Marketing*, Vol. 18
- Logiawan, Yenni 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
- Hasan, A. (2009). *Marketing*. Yogyakarta: MedPress.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management*. Edisi 13. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi
- Irawan, H. (2010). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Saidani, B dan Arifin, S. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market.

- Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* Vol. 3 No. 1
- Salim, Kenny Febrina dan Catherine. (2015) Pengaruh Customer Experience dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen di TX Travel Klampis. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol.3 No.1
- Robinnete, S. dan C. Brand. (2008). *Emoticon marketing*. United State: McGrow Hill
- Dharmayanti, Diah. 2013. Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty The Light Cup di Surabaya Town Square. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 1 No.2
- Alma, B. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.