

DAFTAR PUSTAKA

- Daengs, A ., Istanti. E ., Kristiawati. I. 2022. Peran Timelimes Dalam Meningkatkan Customer Satisfaction, Customer Loyalty PT. JNE. Jurnal Baruna Horizon Vol. 5, No. 1 Juni 2022
- Deng, Z., Lu, Y., Wei, K.K., & Zahng, J. 2010. Understanding Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study of Mobile Instant Messages in China. *International Journal of Information Management*, 30(4), 289-300
- Ferdinand. A. 2014. *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis dan disertasi ilmu manajemen (5th ed)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universtitas Diponegoro
- Hendayana. Y & Solichati. U. 2021. Pengaruh Experiential Marketing dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Marketplace Shopee di Kota Bekasi. *Manajerial: Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi*
- Kartajaya, H. 2010. *Connect-Surfing New Wave Marketing*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, P., & Amstrong, G. 2012. *principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2012. *Marketing Management (14th ed)*. New Jersey: Prentice Hall
- Kurniawan. A, Mudayat & Prastyorini, J. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone OPPO Pada PT. *World Innovative Telecommunication*. Skripsi.
- Kustini. 2007. penerapan Experiential Marketing. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* Vo. 7. No.2. UPN "Veteran" Jawa Timur
- Leinkumar, V. 2017. The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty, dalam *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* Vol. 7, No. 4
- Marakanon, L & Panjakajornsak, V. 2017. Perceived quality, perceived risk and customer trust affecting customer loyalty of environmentally friendly electronics products. *Kasetsart Journal of Social Sciences*

- Mudayat. 2021. *The Influence of Customer Satisfaction and Service Quality Towards Customer Loyalty in PT. Mitra Andalan Trans Anugerah*. International Journal of Entrepreneurship and Business Development, Volume 04 Number 03 May 2021.
- Nurrohman, M. 2013. Pengaruh Trust in a Brand Terhadap Brand Loyalty Produk Air Minum Aqua Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UMSU Medan. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara. Medan
- Prasaranphanic. 2007. *Perilaku Konsumen: Analisis Model Keputusan*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya
- Priansa, D. J. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*, Edisi Pertama. CV. Pustaka Setia
- Rahmayani. M.W & Riyadi. W. 2023. Pengaruh Experiential Marketing Dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty (Studi Pada Konsumen Produk Wardah di Kecamatan Talaga). *Entrepreneur : Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 4 No. 1 Tahun 2023
- Rahmi. HO., dkk. 2018. Pengaruh Experiential Marketing dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. PAL Indonesia. MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)
- Santoso, S. 2015. *Menguasai Statistik Parametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Shaleha. M. 2020. Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan PT. Natural Nusantara Di Kabupaten Semarang. Skripsi diterbitkan. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Silalahi, U. 2012. *Metode penelitian social*. Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatis dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suryati, L. 2015. *Manajemen Pemasaran; Meningkatkan loyalitas pelanggan (Pertama)*. Deepublish

- Susanti, A., dkk. 2021. Pengaruh Experiential Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus Pada Pengguna Smartphone Samsung Di Kota Yogyakarta). *Jurnal Ekobis Dewantara* Vol. 4 No. 1 Januari 2021
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2017. *Pemasaran Strategik: Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Hingga E-Marketing (3rd Edition)*. Penerbit Andi
- Uyung, Sulaksana. 2007. *Integrated Marketing Communications*. Pustaka. Pelajar, Yogyakarta
- Wikanta, C., & Samuel, H. 2018. Analisis Marketing Communication, Customer Trust, Dan Customer Loyalty Pada Telkomsel. *Jurnal Strategi Pemasaran*
- Yuniarti, V.S. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Prakti*. Bandung: Pustaka Setia. (Pertama). CV. Pustaka
- Zephaniah. C.O, dkk. 2020. Examining the effect of customer's perception of bank marketing communication on customer loyalty. *Scientific African*