

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, A. D. (2016), Peranan Internal Marketing dalam Kaitannya dengan Kinerja Pemasaran. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol.3 No.2, hlm 22-31.
- Alma, Buchari. (2012), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Andreas, Caesar. (2016), Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.5 No.5, hlm 1-16.
- Anggia, T. R., Kawet, L., dan Ogi, I. (2015), Analisis Pengaruh Strategi Promosi, Harga dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen Surat Kabar Manado Post. *Jurnal EMBA*, Vol.3 No.2, hlm 1041-1051.
- Anggraeni, D.P., Kumadji, S., dan Sunarti. (2016), Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.37 No.1, hlm 171-177.
- Assauri, Sofjan. (2013), *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Bangun, Swasta. (2016), Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Angsana Cipta Pratama. *Jurnal Analisis Ekonomi Utama*, Vol.11 No.1, hlm 73-90.
- Bisnarti, Ayunda. (2015), Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen*, Vol.1 No.1, hlm 49-57.
- Christianingrum. (2016), Pengaruh Implementasi Experiential Marketing terhadap Loyalitas Member Salon Humara. *Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis*, Vol.11 No.19, hlm 42-54.
- Danurdara, A. B. (2016), Pengembangan Experiential Marketing di Saung Angklung Udjo Bandung. *Jurnal BARISTA*, Vol.3 No.1, hlm 112-130.
- Dewi, S. P. (2013), Pengaruh Experiential Marketing terhadap Pembentukan Loyalitas Pelanggan 7-Eleven. *Jurnal Ekonomi*, Vol.1 No.1, hlm 32-50.
- Dokumen Data Pengunjung Old Coffee Tahun 2018

Dokumen Sejarah, Visi dan Misi, Struktur Organisasi Old Coffee Tahun 2018.

Fahmi, Mohamad. (2013), Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Honda terhadap Citra Perusahaan PT AHM. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.2 No.12, hlm 1-24.

Faradisa, I., Budi, L., dan Minarsih, M. M. (2016), Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Indonesia Coffeeshop Semarang. *Jurnal Manajemen*, Vol.2 No.2, hlm 1-46.

Firdalisa, A., Abdullah, R., dan Idham. (2016), Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Raja Pisjo Di Tenggarong. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Indonesia*, Vol.16 No.1, hlm 22-30.

Firdaus, B. A. (2017), Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.6 No.5, hlm 1-16.

Fitra, Sandi. (2013), Pengaruh Produk, Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Konsumen Berbelanja di Pusat Grosir Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.2 No.2, hlm 1-32.

Harnoto, F. (2014), Strategi Kepuasan Pelanggan dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, Vol.2 No.36, hlm 6-32.

Harjati, L., dan Venesia, Y. (2015), Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *Jurnal Internasional*, Vol.1 No.1, hlm 64-74.

<https://gurustatistik.wordpress.com/2012/05/16/teknik-penarikan-sampel/> diunduh pada tanggal 20 April 2018

Indriyani, S., dan Mardiani, S. (2016), Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol.2 No.1, hlm 1-19.

Juhari. (2012), Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Centrum Pangkalpinang. *Jurnal Ilmiah*, Vol.4 No.3, hlm 15-33.

- Katembera, P., dan Djoh R.K. (2017), Prediksi Tingkat Produksi Kopi Menggunakan Regresi Linear. *Jurnal Ilmiah*, Vol.3 No.12, hlm 42-51.
- Kartikasari, D., Arifin, Z., dan Hidayat, K. (2013), Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2012/2013, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol.2 No.2, hlm 1-9.
- Kusuma, R. W. (2015), Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.4 No.12, hlm 1-17.
- Kosasih, Fadili, D.A., dan Fadillah, N. (2013), Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha di Dealer Arista Johar. *Jurnal Manajemen*, Vol.10 No.3, hlm 1135-1148.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2012), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1, Alih Bahasa : Bob Sabran. Jakarta :Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.
- Lullulangi, I. R. (2014), Analisis Pengaruh Experiential Marketing terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.3 No.10, hlm 51-59.
- Leha, J. M., dan Subagio, Dr. H. (2014), Pengaruh Atribut Cafe terhadap Motif Belanja Hedonik Motif Belanja Utilitarian dan Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee di The Square Apartment Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol.2 No.1, hlm 1-12.
- Lestari, Yunita. (2017), Pengaruh Brand Image dan Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen Kedai Ling-Ling. *Jurnal Ekonomi*, Vol.1 No.3, hlm 54-66.
- Martini, Tina. (2015), Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Desain terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor Merek Honda Jenis Skutermatic. *Jurnal Penelitian*, Vol.9 No.1, hlm 113-139.
- Nababan, B. N. S. (2017), Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen dalam Pembelian Pembalut Wanita pada Pengguna Brand Laurier di Kalangan Wanita Usia Subur di Bandar Lampung. *Jurnal Penelitian*, Vol.10 No.5, hlm 121-139.
- Nazir, M. (2013), *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.

- Noegroho, O.A., Suharyono, dan Kumadji, S. (2013), Pengaruh Experiential Marketing dan Brand Trust terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.6 No.2, hlm 1-7.
- Novia, V., dan Musfar, T.F. (2012), Pengaruh Experiential Marketing terhadap Customer Loyalty pada Pelanggan Restoran Koki Sunda di Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*, Vol.20 No.4, hlm 1-16.
- Oeyono, J.T., dan Dharmayanti, D. (2013), Analisa Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan sebagai Intervening Variabel di Tator Cafe Surabaya Town Square. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.1 No.2, hlm 1-9.
- Pandean, N. C. (2017), Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko AA Kosmetik Kendari. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.1 No.1, hlm 21-32.
- Pangastuti, R. L. (2017), The Influence of Experiential Marketing and Service Quality for Being Reasonability of Customers Loyalty Forming of Beauty Saloon of London Beauty Center “LBC”. *Jurnal Ekonomi*, Vol.2 No.2, hlm 198-213.
- Panjaitan, D. F. (2017), Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Konsumen yang Dimediasi Variabel Kepuasan Konsumen pada Fitness First Cabang Oakwood. *Jurnal Manajemen Jasa*, Vol.4 No.1, hlm 44-60.
- Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi STIE Ekuitas, Tahun Akademik 2014/2015, Bandung : STIE Ekuitas.
- Prakoso, A. A. (2017), Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas pada Forum Jual Beli Kaskus. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.12 No.20, hlm 42-60.
- Priyatno, Duwi. (2012), *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Andi. Yogyakarta.
- Putra, B. S. (2017), Pengaruh Experiential Marketing dan Brand Trust terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Aryaduta di Pekanbaru. *Jurnal Manajemen*, Vol.4 No.1, hlm 45-59.

- Rizal, Muhammad. (2016), Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan Kolam Renang Mutiara Waterpark Perumnas Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol.5 No.1, hlm 469-478.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. (2013), *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Santika, Triana. (2017), Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Harta Insan Karimah Parahyangan Cileunyi. *Jurnal Penelitian*, Vol.1 No.5, hlm 232-246.
- Sari, H.P., Rachma, N., dan Priyono, A.A. (2015), Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening Studi Pada Merbabu Guest House di Kota Malang. *Jurnal Riset Manajemen*, Vol.3 No.10, hlm 12-29.
- Siswanto, C., Andreas., dan Setiawan, P. (2015), Persepsi Visual Pengunjung terhadap Elemen Interior Stilrod Cafe di Surabaya. *Jurnal Intra*, Vol.3 No.2, hlm 143-150.
- Steviani, A., dan Samuel, H. (2015), Pengaruh Customer Value terhadap Loyalitas Konsumen dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening terhadap Salon Shinjuku. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.1 No.1, hlm 1-11.
- Sugiyono. (2016), *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.
- Suparyanto dan Rosad. (2015), *Manajemen Pemasaran*. Bogor : In Media.
- Syahadat, Ichwan Noer. (2018), Pengaruh Experiential Marketing sebagai Strategi Pemasaran pada Starbucks Coffee terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Konsumen Starbucks Coffee di Bandung). *Jurnal e-proceeding of applied science*, Vol.4 No.1, hlm 42-61.
- Tegarikho, Achmad Lutfi. (2017), Pengaruh Dimensi Experiential Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Bangi Kopitiam Bandar Lampung. *Jurnal Pemasaran Jasa*, Vol.3. No.4, hlm 90-106.
- Toriq, Mohammad. (2014), Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina 54.612.61 di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.3 No.8, hlm 1-29.

- Wicaksono, D. A. (2015), Pengaruh Experiential Marketing terhadap Keputusan Pembelian di Rumah Makan Raminten di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol.12 No.14, hlm 43-66.
- Widjaja, C. O. (2016), Pengaruh Relationship Marketing terhadap Customer Loyalty dan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada PT. Fuboru Indonesia di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.10 No. 2, hlm 52-66.
- Wulandari, D. F. (2017), Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Air Minum Isi Ulang Depot Ishak Desa Lemo Bajo Kecamatan Wawolesea Kabupaten Konawe Utara. *Jurnal Ekonomi*, Vol.1 No.2, hlm 143-166.
- Yuliawan, E., dan Cuaca, W. (2016), Mengukur Loyalitas Pelanggan pada Brastagi Supermarket. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, Vol.6 No.2, hlm 177-192.
- Zakaria, D. G. (2017), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.6 No.4, hlm 1-25.

