

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Amir, Hamzah, 2007. *Analisis Experiential Marketing, Emotional Branding dan Trust terhadap Loyalitas Merek Mentari*. Usahawan No. 06, Tahun XXXVI Juni p. 22-8.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana.
- Creswell, John W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Egan, John. 2007. *Marketing Communication*. London: South Western Cengage Learning.
- Kartajaya, Hermawan. 2004. *Positioning, Diferensiasi, dan Brand*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Hermawan Kartajaya on Marketing*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. Klaus, Philipp and Stan Maklan. 2012. EXQ
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management Edisi 14*. Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta : PT. Lkis.
- Perkins, Lauren. 2011. *How To Build Brand Awareness And Customer Engagement*. New York. General Assembly.

- Schmitt, Bernd. 1999. *Experiential Marketing*. The Free Press Now York.
- Schmitt, Bernd H. 2004. *Experiential Marketing : How To Get Customers To Sense, Feel, Think, Act And Relate To Your Company And Brand*. New York: Free Press.
- Shaw, Colin dan Ivens, John. 2002. *Building Great Customer Experiences*, First Published, Palgrave Mac millan, New York.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung; PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Solomon. Michael R. 2007. *Consumer Behaviour: Buying, Having, and Being, Sixth Edition*, New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Solomon, Michael R. 2011. *Consumer Behaviour: Buying, Having, and Being*, 9th Edition. New Jersey, USA: Pearson Prentice Hall.
- Solomon, Michael. R. 2015. *Consumer Behavior: Buying, Having and Being*, 11th Edition. New Jersey: Prentice-Hall.

## **Jurnal**

- Dagustani, Dani. 2011. *Analisis Hubungan Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Café Gossip*. In Search, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia - 1 of 9.
- Grewal, Dhruv; Levy, Michael; Kumar, V. 2009. *Customer Experience Management in Retailing: An Organizing Framework*.
- Nasermoadeli, Amir; Nasermoadeli; Ling, Kwek Choon; Maghnati, Farshad. 2013. *Evaluating the Impacts of Customer Experience on Purchase Intention*.
- Rahmawati, 2003. "Pengaruh Aspek Sense dan Feel Dari Experiential Marketing Pada Kasus Soto Gebrak". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. III No. 2 Agustus: 109-121.

- Schmitt, Bernd. 2011. *Experience Marketing: Concepts, Framework, and Consumer Insights*. Now The Essence of Knowledge Vol.5 No.2: 55-212.
- Vitry, Dwi Dina Rahma. 2013. *Analisis Customer Experience dan Lifestyle Model Terhadap Keputusan Menonton Film* (Survei Terhadap Member Bioskop Blitz Megaplex Paris Van Java Bandung).
- Verhoef, Peter C; Lemon, Katherine N; Parasuraman A; Roggeveen, Anne; Tsiros, Michael; A.Schlesinger, Leonard. 2009. *Customer Experience Creation : Determinants, Dynamics and Management Strategies*.
- Wardhana, Reza Eka. 2016. *Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Inter Vening* (Studi pada Konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya).

#### **Publikasi Elektronik dan Sumber Lain**

- Bohang, Kartini Fatimah (2017, 8 Februari). Cara Tukar Go-Points dengan Hadiah Go-Jek. Diakses pada 01/04/2018. Tersedia di:  
<https://teknokompas.com/read/2017/02/08/14230037/cara.tukar.go-points.dengan.hadiah.di.go-jek>.
- Panji, Aditya (2015, 9 Juni). Kota Pintar Bukan Sekedar Adopsi Teknologi. Diakses pada 18/02/2018. Tersedia di:  
<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20150609090936-185-58669/kota-pintar-bukan-sekadar-adopsi-teknologi>.
- Pratama, Aditya Hadi (2016, 20 Desember). Kilas Balik Perkembangan Layanan Transportasi Online di Tahun 2016. Diakses pada 04/03/2018. Tersedia di:  
<https://id.techinasia.com/kilas-balik-perkembangan-transportasi-online-sepanjang-tahun-2016>.
- Pu.go.id (2018, 7 Januari). Kemacetan Jakarta Semakin Parah. Diakses pada 08/02/2018. Tersedia di:

<https://www.pu.go.id/kemacetan-kota-jakarta-semakin-parah>).

Sugiharto, Bintoro Agung (2016, 30 November). Membandingkan Fitur Pembayaran Non-Tunai Grab dan Go-Jek. Diakses pada 04/03/2018.

Tersedia di:

<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20161130123155-185-176292/membandingkan-fitur-pembayaran-non-tunai-grab-dan-gojek>).

Setiaji, Danang (2017, 10 November). Pengguna Go-Jek Kini Bisa Top Up saldo Go-Pay di Jaringan Alfa Group. Diakses pada 04/03/2018. Tersedia di:

<https://id.techinasia.com/top-up-go-pay-jaringan-alfa-group>).

Sevima.co.id (2017, 6 November). Mahasiswa Milenial dan Karakter yang Harus diketahui Pihak Perguruan Tinggi. Diakses pada 09/03/2018. Tersedia di:

<http://sevima.com/mahasiswa-milenial-karakter-yang-harus-diketahui-pihak-perguruan-tinggi/>).

Triwijanarko, Ramadhan (2017, 9 Februari). Memiliki Go-Points, Program Loyalitas Pelanggan dari Go-Jek. Diakses pada 09/03/2018. Tersedia di:

<http://marketeers.com/program-loyalitas-pelanggan-go-jek/>).