

## DAFTAR PUSTAKA

- Ading, Lukman Nul Hakim. 2018. “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Jumlah Pembelian Pakaian Bekas pada Konsumen di Pasar Gedebage Kota Bandung (Studi Kasus Konsumen Pakaian Bekas Pasar Gedebage Kota Bandung)*”. Skripsi. Perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unpas Bandung.
- Andriansyah. 2015. *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*. Jakarta. Penerbit Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Anjani, Arung. 2018. “*Optimalisasi Fasilitas Di Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah*”. Tugas Akhir. Yogyakarta: Program Studi Diploma III Kepariwisata Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada.
- Azhari, Muhamad Iqbal., Fanani, Dahlan., Mawardi, M. Kholid. 2015. “*Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang)*”. Jurnal. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Biyantara. 2016. “*Peran Bagian Customer Service PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam Menunjang Pariwisata di Yogyakarta*”. Tugas Akhir. Yogyakarta: DIII Kepariwisata, Universitas Gadjah Mada.
- Dewanti, Nadiyah Asri. 2018. “*Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Informasi Bagi Wisatawan Tentang Pariwisata Kepulauan Riau: Studi pada Unit Informasi PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah*”. Tugas Akhir. Yogyakarta: Program Studi Diploma III Kepariwisata Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada.
- Hutabarat, Rebecca. 2018. “*Strategi Komunikasi Divisi Corporate Communication PT Angkasa Pura II (Persero) dalam Meningkatkan Citra Bandara Soekarno Hatta Sebagai Gerbang Pariwisata Indonesia*”. Tugas Akhir. Yogyakarta: Program Studi Diploma III Kepariwisata Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada.
- Karim, Muhamad Yasir. 2016. “*Analisis Kepuasan Wisatawan sebagai Anggota*

*Garudamiles Terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia (Studi Kasus: Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Cengkareng, Tangerang)*". Skripsi. Yogyakarta: Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Gadjah Mada.

Livia. 2014. "*Analisa Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Beli Konsumen di Sushi Tei Restaurant Surabaya*". Jurnal. Surabaya: Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra Surabaya.

Meyer, C., & Schwager, A. (2007). *Understanding Customer Experience*. Harvard business review, 85(2), pp.116-126.

Nasermoadeli, Amir., Choon-Ling, Kwek., Maghnati, Farshad. 2012. *Evaluating the Impact of Customer Experience on Repurchase Intention*. International Journal of business and management vol.8, No.6 2013. 128-138.

Pranoto, Roberto Gunawan. 2015. "*Analisa Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction pada Konsumen di Rosetta's Cafe & Resto Surabaya*". Jurnal. Surabaya: Program Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra.

Putri, Wiratri Yustia. 2017. "*Pengaruh Regulator, Kepemilikan Institusional, Ukuran Perusahaan, dan Profitabilitas Terhadap Carbon Emission Disclosure (Studi pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar Di BEI Tahun 2014-2016)*". Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unpas Bandung.

Rimbawantika, Agri Wanodya. 2017. "*Meningkatkan Customer Loyalty Melalui Experiential Marketing dengan Mediasi Purchase Behavior (Waroeng Kroepoek Solo)*". Skripsi. Surakarta: Jurusan Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta.

Salim, K.F., dan Catherine "*Pengaruh Customer Experience dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen di TX Travel Klampis*". Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra.



- Schmitt, Bernd H. 1999. *Experiential Marketing : How to Get Customer to Sense, Feel, Think, Act, and Relate to Your Company Any Brand*. New York: Free Press.
- Schmitt, Bernd H. 2003. *Customer Experience Management: A Revolutionary Approach to Connecting With Your Customers*. John Wiley & Sons.
- Senjaya, Vivie. 2013. “Pengaruh Customer Experience Quality Terhadap Customer Satisfaction & Customer Loyalty di Kafe Excelso Tunjungan Plaza Surabaya: Perspektif B2C”. Jurnal. Surabaya: Jurusan Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Setiyawati, Tri. 2015. “Pengaruh Customer Experience, Customer Expectation dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty (Survei Pada Pelanggan Olive Chicken Di Purworejo)”. Skripsi. Purworejo. Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Purworejo.
- Sista, Sekar Widya. 2017. “Analisis Pengaruh Service Quality, Price, Brand Image Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Maskapai Garuda Indonesia Di Yogyakarta”. Skripsi. Yogyakarta: Manajemen Pemasaran Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R & D*. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- Suwono, Anthoni. 2011. “Customer Experience dan Kaitannya dengan Loyalitas Konsumen Hoka-Hoka Bento: Perspektif B2C”. Tesis. Jakarta: Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonesia.
- Thapa, Sulav & Tiwari, Nishan. 2017. “Customer Experience at Tribhuvan International Airport, Nepal”. Laurea University of Applied Sciences
- Ulvian, Anisa. 2018. “Kualitas Pelayanan Customer Service PT Angkasa Pura I (Persero) dalam Memberikan Informasi kepada Pengguna Jasa Bandara International Adisutjipto Yogyakarta”. Tugas Akhir. Yogyakarta: DIII Kepariwisata, Universitas Gadjah Mada.



Wardhana, Reza Eka. 2016. “*Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya)*”. Jurnal. Surabaya: Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.

#### LAMAN

PT. Angkasa Pura. 2018. Sejarah, Profil, Visi & Misi PT. Angkasa Pura I (Persero). <https://www.ap1.co.id/id>, diakses Februari 2019.