

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, Dicka Puspita., dan Eka Sulistyawati. 2018. *Presepsi Nilai Pelanggan Memediasi Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja Online*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5.
- Dewi, Tanti Utami., dan Priyambodo Nur Ardi Nugroho. 2018. *Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Institut Francais Indonesia di Surabaya*. ITS Sukolilo Surabaya. Jurnal Teknologi dan Terapan Bisnis Vol. 1 No. 2.
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. 2016. *Pemasaran Eresi dan Aplikasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Faranisa, Dinar., dan Endang Girahani. 2018. *Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Sepeda Motor Honda*. Universitas Kadiri. JIMEK – Vol. 1 No 1
- Fleming, N. (2016). *The Customer Loyalty Loop: The Science Behind Creating Great Experiences and Lasting Impressions*. First Edition. New Jersey: Career Press.
- Gozali, A. (2015). *Pengaruh Risk Aversion, Brand Trust, dan Brand Affect Terhadap Brand Loyalty Gadget Merek Apple Di Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, 4, 1 - 16.
- Husain, Herdiyanto., dan Hartati M. 2017. *Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Penggunaan Air Minum Kemasan Arindo Kota Kendari*. Jurnal Mega Aktifa. Vol 6, No 2.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing*. Italy:Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. Pearson Education.

- Meesala, Appalayya & Paul, Justin. 2016. *Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future*. Journal of Retailing and Consumer Services. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>.
- Nasermoadeli, A., Ling, K. C., & Maghnati, F. (2013). *Evaluating the Impacts of Customer Experience on Purchase Intention*. International Journal of Business and Management, 8(6), 128-138.
- Nasution, Helvinasari., dkk. 2019. *The Effect of E-Service Quality on E-Loyalty Through E-Satisfaction on Students of Ovo Application Users at The Faculty of Economics and Business, University of North Sumatra, Indonesia*. European Journal of Management and Marketing Studies. Volume 4.
- Novianti, Endri., dkk. 2018. *Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Program Magister Manajemen – Universitas Satya Negara, Universitas Mercu Buana. Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VIII, No. 1.
- Prastyaningsih, A. S., Suyadi, I., & Yulianto, E. (2014). *Pengaruh Customer Experience Terhadap Repurchase Intention (Niat Membeli Ulang) (Survei pada Konsumen KFC Di Lingkungan Warga RW 3 Desa Kandangrejo, Kedungpring, Lamongan)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 16(1), 1-8.
- Rahman, Farizi., dkk. 2018. *Penerapan Discriminant Analysis Untuk Mengetahui faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Unit Layanan PPNS*. Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya.
- Rahmat, Yogie. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Hero Supermarket TBK. Cabang Giant Ekstra Metropolitan City Panam Pekanbaru. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau*. Jurnal Riau Economics and Business Vol. 9, No 4
- Rahayu, S., & Harsono, M. (2017, Januari). *Kepercayaan Merek dan Brand Affect Sebagai Anteseden dari Loyalitas Merek*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Media Ekonomi, XVIII, 9 - 22.
- Ramadhani, Zana Dr. Teguh Widodo. 2019. *Pengaruh Komunikasi Merek, Citra Merek dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek Smartphone Lenovo (Kasus Pada Mahasiswa Telkom University Di Bandung)*. e-Proceeding of Management : Vol.6, No.3
- Samdy Sinambow, Irvan Trang :2015. *Pengaruh Harga, Lokasi, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Komputer Game Zone Mega Mal Manado*. Jurnal EMBA Vol.3 ISSN 2303-1174

- Santoso, Singgih. 2015. *Menguasai Statistik Multivariat Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Spss*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2013. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS
- Susanti, Dewi Noor., dan Sulis Riptiono. 2019. Pengaruh *Customer Experience*, *Utilitarian Benefit* dan *Hedonic Benefit* Terhadap *Intention to Recommended* Melalui *Customer Satisfaction*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Bangsa, Kebumen. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol. 13, No. 2
- Shaw, C. & Hamilton, R. (2015). *The Intuitive Customer: 7 Imperatives for Moving your Customer Experience to the Next Level*. Florida: Beyond Philosophy Companies.
- Tamadesha, Andhika. 2018. *Pengaruh Customer Experience dan Brand Image Terhadap Customer Loyalty Starbucks Bandung*. Universitas Katolik Parahyangan, Bandung. Journal of Accounting and Business Studies. Vol. 3, No. 1.
- Timm, P.R. (2013). *Customer Service: Career Success Through Customer Loyalty*. 6th Edition. London: Pearson Education.
- Website:
- www.topbrand-award.com
- <https://femaledaily.com/>
- <https://jualpasjel.wordpress.com/>