

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal :

- Agnesia Magdalena, Dan Ferry Jaolis. (2018). Analisis Antara *E-Service Quality*, *E-Satisfaction*, Dan *E-Loyalty*. *E-Journal Manajemen Pemasaran*. Universitas Kristen Petra.
- Andhini, Amelia dan Khuzaini. (2017). Pengaruh Transaksi *Online Shopping*, dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen pada *E-commerce*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol.6 No.7.
- Apriyani, Dwi Aliyyah dan Sunarti.(2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffee Shop* Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 51 No. 2.
- Fatimah, Siska Ernawati Asti Hidayati. (2017). *Feel Experience* Dan *Think Experience Marketing* Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, Vol 1, (2), 2017, 167-174
- Indrata, *et,all* (2017). Pengaruh *Perceived Value* dan *E-Serve Quality* Terhadap *Customer Bevavioral intention* Melalui *Customer Satisfaction* Pada Pengguna Gojek Di Surabaya. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Manejemen (KAMMA)* Vol. 6 No. 2.
- 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.
- Nuralam, Inggang Perwangsa. (2017). Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah. Malang: Universitas Brawijaya Press.

- Panjaitan, Doan Fortio. (2017). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Di Mediasi Variabel Kepuasan Konsumen. *Jurnal Online Internasional & Nasional*. Vol.4 No.1.
- Rahayu, Puspita Dewi & Djawoto. (2017). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara *Online* Di Tokopedia. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol 6 No. 10.
- Rakhmat Romadhan, dkk (2019). *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Konsumen melalui *e-commerce* terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal GeoEkonomi* Vol. 10 No. 2.
- Santoso, Suryono Budi dan Dea Gustiani Dwi Putri. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas. *Diponegoro Journal Of Management*. Volume 7, Nomor 1.
- Saputra, Asep Dana. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Millenium Penata *Futures* Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis* Vol. 1 No.1.
- Suprpti, Ni Wayan Sri dan I Gusti Agung Ayu Mas Suariedewi, (2020). *Effect of Mobile Service Quality to E-Trust to Develop E-Satisfaction and E-Loyalty Mobile Banking Services*. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*. Vol. 7 No. 1.
- Tobagus, Anita. (2018). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* Pada Pengguna Di Situs Tokopedia. *AGORA* Vol. 6 No. 1.
- Widiyanti, Wiwik. dan Julia Retnowulan. (2018). Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Loyalitas Pengunjung Taman Wisata Edukasi D’Kandang Depok. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 1
- Zahra, dkk (2017). Pengaruh *Customer Experience* dan *Customer Value* Terhadap *Customer Satisfaction* (Studi Pelanggan *Café What’s Up* di Depok 2017. *Jurnal Fakultas Ilmu Terapan*. Universitas Telkom. Vol.3 No 2.

Buku :

Assuri.S. (2015). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Fandy Tjiptono. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi

Hery. (2019). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Grasindo, Anggota IKAPI.

Hurriyati, Ratih. (2015). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung:
ALFABETHA

Kotler, P. dan K.L. Keller. (2013). Manajemen Pemasaran, edisi 13, jilid 1. Jakarta:
Erlangga

Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2014). Principles of Marketing, 15th Edition.
New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Kotler, Philip & Keller, Kevin L. (2016). Marketing Management, 16th Edition.
New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Malau, Harman. (2017). Manajemen Pemasaran : Teori dan Aplikasi Pemasaran
Era Tradisional sampai Era Modernisasi Global. Bandung: CV Alfabeta.

Santoso, Singgih. (2015). Menguasai Statistik Multivariat Konsep Dasar dan
Aplikasi dengan SPSS. 2015. Jakarta : PT Elex Media Komputinda.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D).
Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D,
Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:
PT. Alfabeta .

Suprpto, dan Wahyuddin. (2020). Buku Ajar Manajemen Pemasaran. Ponorogo:
Myria Publisher.

Skripsi:

Fatmawati, Ratna Dian. (2018). Analisis Pengaruh Experiential Marketing
Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel

Intervening (Studi Pada PT BRI Syariah Cabang Malang). Fakultas Ekonomi. Skripsi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Fitrian-, Aisyah. (2018). Pengaruh *E-Trust* dan *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Dengan *E-Satisfaction* sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna *E-Commerce* C2C Shoppe). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Skripsi. UIN Alauddin Makassar.

Harahap, Maulina Ikroma. (2018). Pengaruh *Customer Experience*, *Customer Value*, Dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Komunitas Sepeda Motor Yamaha Tipe Nmax Medan. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.

Nainggolan. (2018). Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap *Loyalitas Pelanggan* (Studi Pada Pelanggan *Doodle Bar* Medan) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.

Website:

www.inet.detik.com (Diakses pada 16 April 2021)

www.databoks.katadata.co.id (Diakses pada 26 April 2021)

www.playstore.com (Diakses pada 19 Maret 2021)

<https://lancanguning.com>. (Diakses pada 13 Agustus 2021)

<https://bisnis.tempo.com> (Diakses pada 13 Agustus 2021)