

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal :

- Azhari, Muhamad Iqbal dkk. (2015). Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Admingdistrasi Bisnis*, Vol.28 No.1
- Chirsta, P. (2019). Pengaruh Customer Experience, Customer Value, dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty Pengguna Jasa Transportasi Online Gojek Di Manado. *Jurnal Manajemen*, Vol.7 No.3
- Dellasari, D. (2020). Pengaruh Customer Experience dan Brand Trust Terhadap Repurchase Intention pada Brand Fashion Erigo. *Jurnal bisnis Manajemen*, Vol. 7, No.2
- Dewi, I. T., & Hasibuan, M. I. (2016). Pengaruh Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kuliner Jawa Rantauprapat. *Jurnal Ecobisma*, Vol. 3 No. 1
- Dirbawanto, D. (2016). Pengaruh *Costumer Experience* dan *Brand Trust* Terhadap Customer Loyalty. *Journal Management Analysis*, Vol. 5 No.1
- Febrina, K. (2019). Pengaruh Customer Experience dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen Di Tx Ravel Klampis. *Jurnal Manajemen*, Vol. 6, No 3
- Hendra, T. (2017). Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 4 No.2
- Harga, D. (2018). Pengaruh Kualitas, Harga, Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Leko. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 6, No. 1
- Saputra, Suryono. (2021). Pengaruh Pengalaman Merek, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telekomunikasi GSM Di Batam. *Jurnal Manajemen Ekonomi & Akuntansi*, Vol 5, No.1
- Iqbal, Muhamad. (2015). Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol 28, No.1
- Rahmawati, Selvi. (2019). Determinasi Emosional Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Skin Care Clinic*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 8, No 5.
- Setiawan, Bobby. (2017). Pengaruh Experiential Marketing Dan *Brand Trust* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel AryaDuta Di Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*, Vol 4, No 1.

**Skripsi :**

- Algani, Iqbal. M. (2019). Pengaruh Customer Experience, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mawar Baker Tanjung Morawa. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sumatera Utara Medan.
- Anggara, M. A. W. Y. (2018). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Darmawan, B. K. (2020). Pengaruh Service Innovation, Brand Trust Dan Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Pengguna Paket Data Internet Telkomsel. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang
- Sakdiah, Halimatun. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Mempengaruhi Keputusan Pembelian Ulang. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sumatera Utara Medan.
- Halimah, Siti. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Reputasi Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk MakeOver Di Wilayah Harapan Indah Bekasi. Fakultas Ekonomi. Universitas Darma Persada.
- Khalishah, Andi (2017). Pengaruh Pengalaman Merek Dan Kepercayaan Merek Dalam Membangun Loyalitas Merek Penelitian Empiris Pada Merek Samsung. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Indonesia .
- Giovanni, Fay. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pelanggan Kopi Titik Koma Rawamangun. Fakultas Ekonomi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Tantowi, Rahmad. (2017). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ria Djenaka Coffe Dan Resto Malang. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Fatmawati, Eri. (2020). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada E-Commerce Online Lazada. Fakultas Ekonomi. Univeritas Darma Persada.
- Rahmadi, Esha. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Good Fella Coffe & Kitchen Tanjung Morawa. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

**Website :**

<https://reviews.femaledaily.com> (Diakses Pada 10 Oktober 2021)

<https://Shopee.com> (Diakses Pada Oktober 2021)

<https://Tokopedia.com> (Diakses Pada 2021)

<https://www.kajianpustaka.com/2020/12/customer-experience.html>

