

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Alma, Buchari. 2017, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta. Ghozali,

Imam. 2017. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23.

Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. Pearson Education.

Malau, Harman. 2017. Manajemen Pemasaran : Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global. Bandung : Alfabeta.

Priansa, D. J. (2021). Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer.

Bandung: Penerbit Alfabeta.

Santoso, Singgih. 2019. Menguasai Statistik *Multivariat Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta : PT Elex Media Komputinda.

Sinambela, Lijan Poltak. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2017. Metodologi Penelitian Manajemen. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (*Mixed Methods*), Penelitian Tindakan (*Action Research*), Penelitian Evaluasi. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2017. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung. Sugiyono.

2020. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung:

Alfabeta.

Sugiyono. 2019. Metodologi Penelitian Manajemen. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (*Mixed Methods*), Penelitian Tindakan (*Action Research*), Penelitian Evaluasi. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2020. Pemasaran Esesi dan Aplikasi, Andi Offset, Yogyakarta



## **Jurnal :**

Arviana, Nerissa dan Syah Tantri Yanuar Rahmat.2022. The Effect of Customer Experience on Customer Satisfaction by Creating Sustainable Profit. *International Research and Critics Institute Journal*. 5 (4), 2615-3076.

Astiti, Widhi Gati *et al.* 2022. Pengaruh Customer Experience, Creativity Dan Innovation Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Foto Studio (Studi Kasus Pada Happy Moment Studio Mojokerto). *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen Dan Akutansi*. 1 (3), 2830-2605.

Butarbutar, Novita *et al.* 2020. Kepuasan Pengguna Market Place Shopee Yang Ditinjau Dari Aspek Word of Mouth Dan Pengalaman Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 6 (3), 2528-2948.

Branca, Sanzinha Dos Santos *et al.* The Effect Of Innovation Product, Service Quality To Customer Satisfaction And Customer Loyalty Of Banco Nacional De Comercio Timor-Leste/BNCTL Dili. *International Journal of Administration, Business and Management*. 2 (2), 2746-2439.

Dewi, Tanti Utami., dan Nugroho Priyambodo Nur Ardi. 2020. Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Institut Francais Indonesia di Surabaya. *Jurnal Teknologi dan Terapan Bisnis* 3 (2), 2615-8817.

Destianti, Vika Riskia *et al.* 2021. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Kredivo Di Kota Krawang. *Jurnal Manajemen*. 13 (2). 2528-1518.

Diawati, Prety *et al.* 2020. Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Tokopedia Pada Masyarakat Pandemi Covid-19. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*. 10 (2), 2087-3077.

Erniati, *et al.* 2021. Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Produk Baru Pada PT. Prapta Makasar. *Jurnal Manajemen Ekonomi*. 10(2), 2775-4677.

Fillayata, Efaany Vista dan Mukaram. 2020. Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan (Studi Pada Road Café Steak Dan Pasta Bandung). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. 1(4), 2230-2327.

- Grace, Lidya dan Pardede Ratlan. 2023. The Influence Of Sales Promotion And Customer Experience On Purchase Intention Mediated By Customer Satisfaction. *International Journal of social service and research*. 3 (10), 2807-8691.
- Hamzah, Faizal dan Ariesta Fadli. 2022. Pengaruh Kualitas Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kuswini Catering Bandung. *Jurnal Sains Manajemen*.4(1), 2685-6972.
- Handayani, Nurfazria Ellena dan Putri Dwi Octavia. 2022. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Telkomsel. *Jurnal Ilmiah Akutansi Dan Keuangan*. 4(7), 2622-2205.
- Ismunandar. 2021. Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Illo Cake Patisserie Dan Bistro Di Kota Bima. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*. 1(1), 2147-1215.
- Kasinem. 2020. Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*. 17(4), 2677-1845.
- Lukita, Nana Esty dan Hadi Musthofa. 2019. Pengaruh Inovasi Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pastella Indonesia, Sidoarjo. *Jurnal Aplikasi Bisnis*. 5 (1), 2415-3751.
- Ndruru, Yuriani Gori *et al.* 2021. Pengaruh Kepercayaan, Kuliatas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Transmart Kota Padang. *Jurnal Matua*. 3 (1). 2355-0376.
- Prilliandari, Mutiara Salma dan Tjahjaningsih Endang. 2022. Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas (Studi Pada Konsumen Mie Lemonilo Di Semarang). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi*. 9(2), 2621-2331.
- Putra, Firmansyah *et al.* 2021. Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri). *Jurnal Manajemen STEI*. 4(1), 2442-4080.

**Web :**

[www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com) di akses pada (17-04-2023)

[www.Ponds.com](http://www.Ponds.com) di akses pada (19-04-2023)

[www.gooddoctor.co.id](http://www.gooddoctor.co.id) di akses pada (20-04-2023) <https://femaledaily.com/> di akses pada (20-04-2023)

[www.Ponds.co.id](http://www.Ponds.co.id) di akses pada (19-04-2023)

[www.floreseditorial.com](http://www.floreseditorial.com) (09-09-2023)

