

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilla, I. D., & Sulasari, A. (2024). Pengaruh *Customer Experience* Dan *Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan Jingga Syrup Di Kota Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 10(1), 155–159.
- Agustiono, Listyorini, S., & Nugraha, H. S. (2022). Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Loyalitas (Studi pada Masyarakat Semarang Pengguna LinkAja) *Pendahuluan*. 11(2), 253.
- Aisyah, S. (2021). Analisis Peranan Auditor Internal Terhadap Fungsi Pemasaran (Promosi) Pada Hotel Transit Syariah Medan. *Accumulated Journal*, 3(2), 198–206.
- Alam, N. R., Nurmali, & Nurlia. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Dua Putra Mario Pratama. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen Dan Akuntansi)*, 6(1), 49–55.
<https://doi.org/10.57093/metansi.v6i1.182>
- Albar, I., & Permatasari, B. (2024). Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Melalui *E-Commerce* Di Lampung. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 14(2), 115–129.
- Amanda, C. N. F., Maskan, M., & Hadi, M. (2024a). Pengaruh *Customer Experience* dan *Brand Trust* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Produk Implora di Aster Kosmetik Malang. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 1387–1398. <https://doi.org/10.62710/a3bfaa91>
- Andriyani, V., Maro'ah, S., & Mauliddah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Konsumen, Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Tissue “See u” Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 69–76.
- Angelina, N., & Supriyono. (2024). Pengaruh *Customer Experience* Dan *Brand Trust* Terhadap *Repurchase Intention* Pada *Customer CGV* Di Surabaya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 8(3), 1703–1715.
- Charviandi, A., Noviany, H., Suhartini, Y., Wijaya, A., & Abdullah, F. A. M. (2023). *Manajemen Pemasaran (Perpektif Digital Marketing)* (Cetakan Pertama). Eureka Media Akasara.
- Curatman, A., Suroso, A., & Suliyanto, D. (2020). *Program Loyalitas Pelanggan* (Cetakan Pertama). CV Budi Utama.
- Dara, D. N., Fitriadi, W. B., & Barlian, B. (2023). *The Influence Of Product Quality And Customer Experience Against Buying Decision*. *Journal of Indonesian Management*, 3(3), 459–468.

- Desyana, C., & Yanti, D. L. (2020). Pengaruh Ukuran Perusahaan, Profitabilitas, Leverage, dan Kompensasi Rugi Fiskal Terhadap Penghindaran Pajak pada Perusahaan Manufaktur Sub Makanan & Minuman di Bursa Efek Indonesia (BEI) Tahun 2013-2017. *Jurnal Perusahaan Manufaktur*, 2(3), 124–138.
- Dewi, N. P., Hendriyani, C., & Ramdhani, M. R. (2021). Analisis Implementasi Strategi Bauran Pemasaran 7P. *Jurnal Industri Dan Perkotaan*, 17(2), 6–13.
- Fadilah, N. H. (2023). Membangun Kepercayaan Konsumen Dalam E-Commerce. *Journal of Computer Science and Digital Business*, 1(1), 19–29. <https://doi.org/10.61166/interkoneksi.v1i1.3>
- Febrianty, Lie, D., Almubaroq, Z. H., & Bgenda, C. (2023). *Manajemen Bisnis: Konsep Dan Strateginya* (A. Sudirman, Ed.; Pertama). CV. Media Sains Indonesia.
- Gemnafle, M., & Batlolona, J. R. (2021). Manajemen Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Profesi Guru Indonesia (JPPGI)*, 1(1), 28–42. <https://doi.org/10.30598/jppgivol1issue1page28-42>
- Goso. (2022). *Metode Penelitian Bisnis “Pendekatan Kuantitatif”* (Cetakan Pertama). LPPI UM Palopo. <https://lppi.umpalopo.ac.id/>
- Gultom, K. D., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171–180. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>
- Hafidz, Pratama, G., & Muslimah, Ulfianih, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*. 7(1), 253–274.
- Hasanah, A., Bahrudin, H. E., Sa'diyah, M., Pendidikan, M., Islam, A., & Bogor, U. (2021). *Manajemen Komunikasi Pendidikan Agama Islam*. 2(6), 271–284. <https://doi.org/10.30868/im.v4i02.4979>
- Hikmah, A., & Nurlinda, R. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Keamanan Terhadap Niat Menggunakan Melalui Kepercayaan Konsumen Pada Aplikasi Dompot Digital Dana. *Journal of Management and Creative Business*, 1(4), 181–202. <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v1i4.1433>
- Islam, S. K., Hs, R., & Dakwah, M. M. (2022). Pengaruh Customer Experience Dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty Pada E-Commerce Lazada Di NTB. *Jurnal Unram Management Review*, 2(3), 60–67. www.topbrand-award.com
- Jannah, M., & Mufidah, N. (2023). Manajemen Rekrutmen Dan Seleksi Guru Bahasa Arab Di Pondok Tahfidz Putri Darul Mubarak Curup (DMC). *Jurnal Manajemen Dewantara*, 7(1), 52–59. <http://jurnal.ustjogja.ac.id>

- Juventino, S., & Ellitan, L. (2022). Peran Citra Merek dalam Membangun Kepuasan dan Loyalitas Konsumen: Sebuah Kajian Teoritis. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(10), 3794–3807.
- Khanifa, Rizkiyah, F. T., & Azzatillah. (2023). Pengaruh *Customer Experience* dan *Brand Trust* terhadap *Customer Loyalty*. *Jurnal Ekonomi Kreatif Dan Inovatif Indonesia*, 1(1), 34–43. <https://nakiscience.com/index.php/ekraf>
- Kustami, E., & Sulistiyono, E. (2023). Personalisasi Pemasaran Email dalam Meningkatkan Program Loyalitas: Sebuah Konsep Komunikasi Pemasaran. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 74–87. www.researchandmarkets.com
- Lase, S. B. O., Zalukhu, Y., Kakisina, M. S., & Mendrofa, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Studio Elipotret Gunungsitoli. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (Jebma)*, 4(2), 992–1004.
- Lestari, A., & Sfenrianto. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Dalam Menggunakan *E-Commerce* Shopee Di Majene Sulawesi Barat. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 10(2), 79–87. <http://ejournal.fikom-unasman.ac.id>
- Lubis, K. S. (2025). Pengaruh *Social Media Activity* Dan *Customer Experience* Terhadap Pembentukan *Relationship Quality* Pada Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(8), 1–87.
- Mahmud, H., Hilal, I. M., & Khusna, A. (2021). *Manajemen (Management Fundamentals)* (Firman, Ed.; Cetakan Pertama). Aksara Timur.
- Maulidiah, P. E., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737.
- Mulyadi, D., & Winarso, W. (2020). *Pengantar Manajemen* (Cetakan Pertama). CV. Pena Persada.
- Muniarty, P., Verawaty, Hasan, S., Patimah, S., Hadmandho, C. T., Butarbutar, A. J. D., Pratisti, C., Ismail, Noor, A., Guntarayana, I., Fitriana, Sari, K. R., & Sihombing, M. C. (2022). *Manajemen Pemasaran* (M. Sari, Ed.; Cetakan Pertama). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Mutiara, & Wibowo, I. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 8(2), 10–20. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v8i2.419>
- Nasution, R. U., & Aslami, N. (2022). Strategi Dalam Manajemen Pemasaran Produk Asuransi Syariah Allianz Life Indonesia. *Journal of Islamic Education Management*, 2(1), 21–35. <https://doi.org/10.47476/manageria.v2i1.859>

- Ningsih, S. (2020). Strategi Membangun *Customer Trust* Pada *Online Shop* Dikalangan Mahasiswa Milenial. *Journal of Islamic Management and Bussines*, 3(1), 1–9.
- Novendra, A. S. (2024). Pengaruh Sosial Media dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian *Platform* Tokopedia di Tangerang Selatan. *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Ilmu Manajemen Kewirausahaan Dan Bisnis*, 1(1), 347–359. <https://doi.org/10.61132/prosemnasimkb.v1i1.27>
- Nuraeni, A., & Putri, Y. D. (2025). Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal Management and Business On Kebangsaan*, 2(2), 59–75.
- Nurlita, S. (2023). Efektivitas Kinerja Pemerintahan Desa Dalam Mewujudkan Visi Misi Kepala Desa Di Desa Jaya Kecamatan Kuantu Tengah Kabupaten Kuantu Singingi. *Jurnal Ilmu Sosial Juhanperak*, 5(2), 1167–1186.
- Patma, S. T., Maskan, M., & Mulyadi, K. (2020). *Pengantar Manajemen* (Cetakan Pertama). Polinema Press.
- Pauzy, M. D., & Sutrisna, A. (2021). Mengukur Kepuasan Konsumen Produk Skin Care Melalui Kualitas Produk. *Jurnal Ecoment Global*, 6(2), 143–150.
- Pradhita, R. (2022). Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai variabel *Intervening* Butik Plus Gallery Medan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(7), 1–95.
- Pratama, Y., Fachrurazi, D., Sani, I., Abdullah, F. A. M., Noviany, H., Narulita, S., Hapsara, O. D., Zulkarnain, I., Fermayani, R., Sembiring, R. S. R., Abdurrohman, D., & Islam, D. (2023). *Prinsip Dasar Manajemen Pemasaran (Analisis Dan Strategi Di Era Digital)* (Cetakan Pertama). Eureka Media Aksara.
- Priyani, E. A. R. (2024). Pengaruh *E-Wom*, *Customer Experience* Dan *Perceived Usefulness* Terhadap *Customer Loyalty* Dengan *Customer Trust* Sebagai Variabel *Intervening*. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(4), 1–66.
- Purnomo, A. S. (2020). Manajemen Pendidikan Islam Ditinjau Dari Tripusat Pendidikan. *Jurnal Media Informasi Dan Komunikasi Ilmiah*, 2(1), 43–58.
- Putri, A. S., Mariam, S., Sutawijaya, H. A., & Ramli, H. A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Kecantikan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(3), 3225–3243. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i3.1717>
- Rahma, W. A., & Ekowati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Berbelanja Pada *E-Commerce* Shopee. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis*, 3(1), 10–17.

- Rahmawati, W. N. (2021). Kepercayaan Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Klinik Kecantikan. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 9(3), 472–481. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo>
- Ramadhani, M., & Nurhadi. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kepuasan Konsumen Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Mineral Merek Aqua. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 200–214.
- Revangelista, T., Johny, E. R., & Danny D, S. (2021). Kepercayaan Konsumen, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Aplikasi *E-Commerce* Shopee di Kota Tondano. *Jurnal Administasi Bisnis*, 2(1), 79–84.
- Rialita, A. J., Aeni, N., & Rohmah, S. (2023). Manajemen Pemasaran Dalam Peningkatan Minat Pengunjung Pariwisata Kota Metro. *Jurnal Syariah Dan Hukum Islam*, 2(2), 1–18.
- Royani, I., & Berampu, T. L. (2022). Determinasi Perempuan Dalam Membeli Produk Kecantikan di Klinik Aesthetic di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBI)*, 3(1), 120–129. <https://doi.org/10.31289/jimbi.v3i1.1118>
- Safitri, E., Auliana, L., Sukoco, I., & Barkah, S. C. (2022b). Kajian Literatur Peran *Integrated Marketing Communication* (IMC) dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1(4), 259–267.
- Sembiring, R. (2023). Pengaruh *Customer Experience* Dan *Product Variations* Terhadap *Customer Loyalty* Di *E-Commerce* Lazada Pada SMA Swasta GBKP Kabanjahe. *Jurnal Ekonommi Dan Bisnis*, 1(9), 1–105.
- Septian, B. P., & Handaruwati, I. (2021). Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kuliner Lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten. *Jurnal Bisnismen: Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 16–33.
- Setiawati, L., & Susanti, A. (2022). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kesadaran Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Ella Skin Care* Di Cabang Gentan. *Jurnal JEAM*, 21(1), 49–59.
- Siahaan, A., Syuaira, G. A., Putri, A. J., Aruan, A., & Simanjuntak, S. H. (2024). Pelaksanaan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MIN 4 Kota Medan. *Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran*, 19(1), 1352–1358.
- Simangunsong, M. R., & Morina. (2021). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Di *E-Commerce* Shopee Pada Mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(2), 131–149.
- Siregar, E. I. D. (2021). *Pengantar Manajemen Dan Bisnis* (N. Rismawati, Ed.; Cetakan Pertama). CV. Widina Media Utama. www.penerbitwidina.com

- Sobandi, A., & Somantri, B. (2020). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online. *WINTER JOURNAL*, 1(1), 41–52.
- Sonatasia, D., Onsardi, & Arini, E. (2020). Strategi Meningkatkan Loyalitas Konsumen Makanan Khas Kota Curup Kabupaten Rejang Lebong. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis*, 1(3), 11–25.
- Srisusilawati, P., Burhanudin, J., Trenggana, M. F. A., & Anto, A. M. (2023). *Loyalitas Konsumen* (Cetakan Pertama). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sudirjo, F. D., Koynja, J. J., Yuniar, E., Hasan, H., & Sutaguna, T. N. I. (2025). *Manajemen Pemasaran* (Y. Fatmilia, Ed.; Cetakan Pertama). Yayasan Putra Adi Dharma.
- Sugiyono, D. P. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Cetakan Kedua). CV. Alfabeta.
- Sulaiman, A., & Asnawi. (2022). Strategi Pengembangan Usaha Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Dan Profitabilitas Pada Rich's Coffe. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 11(1), 19–29.
- Sumadi, Muhammad, T., Efendi, F. T., & Permatasari, D. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran Syariah, Kepuasan Konsumen, dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2562>
- Suryani, D. A., Prakosa, A., & Basri, I. A. (2021). Pengaruh *Emotional Branding*, *Customer Experience*, dan *Brand Trust* Terhadap *Customer Loyalty* pada Samsung *Experience Store*. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 19–26. <https://journal.actual-insight.com/index.php/investasi/article/view/40>
- Wahjono, I. S. (2022). *Manajemen Dan Peran Manajer* (Cetakan Pertama). UMSurabaya.
- Waruwu, M., Pu'at, N. S., Utami, R. P., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917–932. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>
- Widodo, S. A., Kumara, D., & Wardani, S. (2019). Reorientasi Peran Karang Taruna: Mengembangkan Manajemen Organisasi Yang Selaras Dengan Konteks Pembangunan Daerah. *Jurnal ABDIMAS*, 1(1), 1.
- Wijaya, A., Vincent, W., & Tampubolon, M. (2024). Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Karung Goni Dan Kotak. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(3), 640–646. <https://doi.org/10.47065/jtear.v4i3.1027>
- Yovanda, E., Rahman, A., & Anggriani, I. (2022). *The Influence of Customer Experience and Trust on Customer Loyalty* PT. Lion Parcel Bengkulu City. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan*, 3(4), 1443–1454. <https://doi.org/10.53697/emak.v3i4>

- Yulinda, T. A., Ranidiah, F., & Jauhari, R. W. (2020). Pengaruh *Customer Experience* Dan *Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan KFC Di Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi Islam*, 3(2), 153–168.
- Yusuf, M. D., Haryoto, C. D., Husainah, N. D., & Nuraeni, D. (2023). *Teori Manajemen* (J. Mardian, Ed.; Cetakan Pertama). Yayasan Pendidikan Cendikia Muslim.
- Zhafira, T., Kinasih, D. D., & Hardilawati, L. W. (2023). Pengaruh *Customer Engagement* Dan *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Esl Express* Cabang Soekarno Hatta Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(1), 347–356.