

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Roni Angger. 2020. Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi. Malang: Cetakan Pertama. AE Publishing
- Afandi, Pandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Afnina dan Hastuti, Yulia. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis, 9(1), 21-30.
- Aini, Laras Nur. dan Izzah, Nidaul. 2021. PENGARUH Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada The Body Shop Botani Square Mall Bogor) Laras. Jurnal Administrasi Bisnis, 1(6), 447-445.
- Amirullah. 2015. Pengantar Manajemen: Fungsi - Proses - Pengendalian: Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Amrullah., Siburian, Pamasang S., dan Zainurossalamia, Saida. 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. Jurnal Ekonomi dan Manajemen, Volume 13, (2), 99-118.
- Assauri, Sofjan. 2013. Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2018. Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi). Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Azhari, Muhamad Iqbal., Fanani, Dahlan., dan Mawardi, M Kholid. 2015. Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan dan

- Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan KFC Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 28(1), 143-148.
- Curatman, Aang. 2020. *Program Loyalitas Pelanggan*-Google Books. Yogyakarta:Deepublish (Penerbit Griup CV Budi Utama).
- Deliyanti, Oentoro. 2010. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Dewi, Ira Triyana. dan Hasibuan, Muhammad Irwansyah. 2016. Pengaruh Pengalaman Pelanggan (*Customer Experience*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kuliner Jawa Rantauprapat (Indikator *Customer Experience*). *Jurnal Ecobisma*, 3(1), 93-103.
- Farida, Syarifah Ida. 2022. *Manajemen dan Kepemimpinan*. Cetakan Pertama. Purbalingga: EUREKA MEDIA AKSARA.
- Fatihudin, Didin. dan Firmansyah, Anang. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Firmansyah, Anang. 2023. *Manajemen Pemasaran*. Surabaya: Publishing.
- Hasibuan, Malayu. S. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hastari, Esa Sekar., Yohana, Corry., dan Monoarfa, Terrylina Arvinta. 2022. Pengaruh kepercayaan merek dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi (studi kasus pada *brand skincare local*). *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*. 3(3), 786-799.

- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Cetakan Pertama. Surabaya: UNITOMO PRESS
- Irawan, Handi. 2015. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. dan Amstrong, Gery. 2017. Prinsip-Prinsip Manajemen. Edisi 13 (Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane. 2016. Manajemen Pemasaran. Edisi 12 (Jilid 1&2). Jakarta: PT. Indeks.
- \_\_\_\_\_. 2017. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. 2015. Manajemen Pemasaran (Indikator Kualitas Produk). Edisi 3. Jakarta: Selemba Empat.
- Mabrur, Andi Khaerul., Anwar., dan Ruma, Zainal. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Sopeng. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika*. 19(2). 143-159.
- Maharani, Daffa Aisha., Hidayat, Wahyu., dan Wijayanto, Andi. 2023. Pengaruh *Customer Experience* dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mitra Swalayan Kota Tegal). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(2), 447-456.
- Mantala, Ronny. dan Firdaus, Muhammad Riza. 2016. Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Smartphone Android (Studi Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin). *Jurnal*

- Wawasan Manajemen, 4(2), 153-164.
- Mujito. 2023. Pengantar Manajemen: Memahami Konsep Dasar Manajemen Secara Mudah. Cetakan Pertama. Tasikmalaya: EDU Publisher.
- Nisa, Firdatun. dan Tjahjaningsih, Endang. 2023. Pengaruh Kualitas Produk dan Pengalaman Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas. Jurnal Ilmiah Indonesia, 7(12), 19220-19230.
- Panjaitan, Januar Efendi. dan Yuliati, Ai Lili. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung (Indikator Kepuasan Pelanggan). DeReMa Jurnal Manajemen. Universitas Pelita Harapan. 11(2), 265-289.
- Panjaitan, Roymon. 2018. Manajemen Pemasaran: Manajemen Pemasaran Modern. Semarang: Sukarno Pressindo.
- Rabiah. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Nesmilo di Samarinda. Jurnal Administrasi Bisnis. 8(1), 65-74.
- Rahmansyah, Ardy. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Dok dan Perkapalan Surabaya (Persero). Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 2(12). 1-21.
- Ramadhan, Muh. Azhari., Anwar, Suhardi M., dan Hasbi, Andi Rizkiyah. 2023. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Aroma Malaja. Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi, 7(2), 2549-2284.
- Safroni. 2012. Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks

- Birokrasi Indonesia (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Yogyakarta: Aditya Media Publishing.
- Salim, Kenny Febrian., Catherine., dan Andreani, Fransisca. 2013. Pengaruh *Customer Experience* dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen di TX Travel. Klampis. *Manajemen Perhotelan*, 322-340.
- Santoso, Joko Bagio. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. 16(1), 127-146
- Saputri, Ni Luh Risma., Arjaya Ketut., dan Citrawati, Luh Putu. 2022. Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Paket Wedding di The Ritz-Carlton, Bali. *Journal Of Event and Conventation Management*, 1(1), 39-49.
- Satriadi, et. al. 2021. *Manajemen Pemasaran*. Sukabumi: Samudra Biru.
- Sembiring, Inka Janita., Suharyono., dan Kusumawati, Andriani. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 1-10.
- Saptiarini, Eka. 2020. Pengaruh Kualitas Produk Activewear terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan Elektronik (E-servqual) sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Generasi Z di Kota Cimahi). *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*. 19(1), 59-76.

- Shafitrananta. 2019. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Kredit Mikro PT. BANK BJB BANDAR LAMPUNG. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(2), 362-374.
- Simatupang, Rachel Florencia. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Sepatu Bata MTC Giant Panam Pekanbaru. *JOM FISIP*, 6(1), 1-14.
- Sudaryanto, Chandra Widi. dan Sri, Rahayu Tri Astuti. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (ABANKIRENK Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 6(1), 1-10.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Susanti, Sussy. dan Utarsih, Henny. 2022. Pengaruh Atribut Produk dan Customer Relationship Marketing Terhadap Harga (Studi Kasus Pada Objek Wisata Belanja Sepatu Cibaduyut Kota Bandung). *Journal Of Information System*,

Applied, Management, Accounting and Research. 6(4). 879-887.

Susiloadi, Priyanto. dan Nirmala, Vivie Silvania Intan. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 17(2), 204-221.

Syukur, Patah Abdul. dan Syahbudin, Fahmi. 2017. Konsep Marketing MIX Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 5(1), 71-94.

Tahir, Muh. 2023. Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Manajemen*. 19(2), 378-385.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_. 2016. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi

Usma, Esha Rahmadhi. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan Good Fella Coffe & Kitchen Tanjung Morawa. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Wardhana, Reza Eka. 2016. Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(3), 1-9.

Zikra, Ramziya. Dan Yusra, Zulmi. 2016. Kepuasan Wanita Berbelanja Produk *Fashion* Berdasarkan Cara Membeli. *Jurnal RAP UNP*, 7(1), 55-66