

## DAFTAR PUSTAKA

- A.Smith., & Terence. (2017). Periklanan Promosi dan Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu. *Edisi, 5. Jilid 1*.
- Afida. (2020). Pengaruh Kepercayaan Konsumen dan Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) terhadap Loyalitas pada Aplikasi Shopee. *Jurnal Syntax Transformation, 1(9)*, 2721–276.
- Ahmad, G. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo. *Jurnal PPKM UNSIQ, 1*, 40–54.
- Ali. (2021). *Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM) ISSN* (Vol. 22161, Issue ijebm, pp. 2456–8678). <https://dx>.
- Alwin. (2021). Analysis of Service Quality, Price and Customer Experience on Customer Satisfaction at PT Maritim Era Sukses. *Jurnal Mantik, 5(2)*, 584–592.
- Amstrong, K. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Depok: Prenhalindo.
- Anjani. (2021). Pengaruh Brand awareness dan Customer Experience terhadap Customer Loyalty pada Sate Cak Ahmad (Survey Konsumen Cak Ahmad di kota Bandung. *Journal Riset Manajemen Bisnis, 1(1)*, 219. <https://doi>.
- Arief, M. (2018). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Semarang: Bayumedia.
- Arikunto, S. (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azmi, & Pratikha. (2022). Pengaruh Online Customer Experiences terhadap Keputusan Pembelian dengan Kepercayaan sebagai Intervening (Studi Pada Pembelian Elektronik di MarketPlace Shopee. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga, 10(1)*.
- Basu, D., & Handoko T. H, S. (2015). Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Pelanggan. In *Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFPE.
- Basu, D., & S. (2015). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen. Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFPE.
- Basu Swastha dan Irawan. (2015). *Asas-asas Marketing*. Surabaya: Liberty.
- C. Creswell. (2018). *Research Methodology: Methods and Techniques*. New York: New Gate
- Creswell, J. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Chicahgo: Sage.
- Darmawan. (2019). The effect of Customer Satisfaction on Trust and Customer Loyalty. *Global, 10(1)*.
- Djayanto. (2021). Pengaruh Customer Experience terhadap Customer Loyalty pada aplikasi Grab-Food dengan Brand Trust sebagai Intervening Variabel. *Jurnal Fakultas Bisnis Dan Ekonomi, Universitas Kristen Petra, 8(1)*.
- Engel, J., & Miniard, P. N. (2016). Perilaku Pelanggan (alih Bahasa F.X. Budiyanto). *Cetakan Ke, 7*.
- Fachriza, F. I., & Moeliono, N. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan

- Pembelian Rokok Mild. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 139–148. <https://doi.org/10.31311/JECO.V1I2.1332>
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan Adnan. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan: Penelitian Kuantitatif, Penelitian Kualitatif, Penelitian Tindakan Kelas* (3rd ed.). Surabaya: Pustaka Ilmu.
- Hidayat, T. (2020). Analisis Pengaruh Produk, Harga, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian rumah makan Koki Jody di Magelang. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(2), 95–105.
- Irawan, B. S. (2017). *Manajemen Pemasaran Modern*. Surabaya: Liberty.
- Jufidar, J., Abbas, F., & Safwadi, I. (2019). Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Merek dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Skuter Metik Merek Honda di Kota Banda Aceh. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 3(1), 14–25. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v3i1.237>
- Keller, K. (2018). Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary. *Armstrong Edisi*, 12. Jakarta: Erlangga
- Keller, K. (2019). *Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary. Armstrong Edisi 12 Jilid I&2. Edisi Ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2017). Alih Bahasa : Benyamin Molan. In *Edisi Kesebelas. Jilid 2*. Klaten: PT. Intan Sejati Klaten.
- Kotler Philip. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Klaten: Intan Sejati.
- Kotler Philip dan Armstrong Gary. (2015). *Principles of Marketing*. California: Prentice Hall.
- Kuengo, F. A., Taan, H., & Radji, D. L. (2022). Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Honda Brio Pada Nengga mobilindo Kota Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 54–65. <https://doi.org/10.37479/jimb.v5i1.14234>
- Lie. (2019). Analysis of Mediation Effect Of Consumer Satisfaction On The Effect Of Service Quality, Price and Consumer Trust on Consumer Loyalty. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(ue 8).
- Lupiyadi, R. dan H. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marwanah, & Shihab. (2022). Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Elektronik serta Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. In *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* (Vols. 5, Number). <https://journal>.
- Maghfiro. (2017). Pengaruh Brand Image, Customer Perceived Value, dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pasien. In *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes Volume VIII Nomor 4, Oktober 2017 ISSN 2086-3098* (pp. 25–31 – 2502–7778). <http://forikes-ejournal>.
- Meyer, C., & Schwager, A. (2017). Understanding Customer Exsperience. *Article Reprint. Zurich HelpPoint*, 1–13.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rusdakarya.

- Mowen, J. C. da. M. M. (2017). *Perilaku Konsumen. Jilid, i. 1.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Noermijati, S., & Ratri, I. K. (2018). on Employee Performance Mediated By Cooperative Conflict Management Style. *Journal of Applied Management (JAM) Volume 17 Number 1, 30, 37–47.*
- Nur Hidayati, Mohammad Khafid Al Ayyubi, E. D. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Dukungan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Perilaku Kewargaan) Pada Anggota PC IPNU-IPPNU Kabupaten Mojokerto. *E – Jurnal Riset Manajemen, 12(02), 221–232.*
- NuriHakim, M., Suharto, A., & Rahayu, J. (2021). Analisi Kualitas, Produk, Harga, Lokasi, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Rumah Makan Tulang Lunak Cak San Jember). *Jurnal Bisnis Net, IV(2), 91–106.*
- Nurlaila, N., Nainggolan, W. N., & Nurlinda. (2021). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Indihome pada Witel Medan. *JAKP: Akuntansi, Keuangan Dan Perpajakan, 4(1), 33–43.*
- Nurliyanti, N., Anestesia Arnis Susanti, & Baruna Hadibrata. (2022). Pengaruh Harga, Promosi Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian (Literature Review Strategi Marketing Manajemen). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik, 2(2), 224–232.* <https://doi.org/10.38035/jihhp.v2i2.982>
- Putri Rahmayanti dkk. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE Perwakilan Kawaluyaan Tahun 2014 Putri Rahmayanti Tambunan dan Bethani Suryawardani Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom. *Banking and Management, 4(2), 2252–8520.*
- Rahmah, K., Sumarwan, U., & Najib, M. (2018). The Effect Of Brand Equity, Marketing Mix, And Lifestyle To Purchase Decision At Maxx Coffee, Bogor. *Journal of Consumer Sciences, 3(2), 01.* <https://doi.org/10.29244/jcs.3.2.01-15>
- Ramadhani., S. M., & Yuliana., L. (2022). Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Harga Mobil Listrik Mercedes-Benz EQS. *Jurnal orientasi bisnis dan entrepreneurship, 4(1), 35–44.*
- Ratih. (2020). *Kepuasan Konsumen: Pengertian, Teori, Faktor dan Indikator.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Redi. (2021). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service. *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex[1] Redi, “The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service,” J. Open Innov. Technol. Mark. Complex, Vol. 7, p. 116, [Online]. Available: Htpps://Doi., 7, 116.*
- Rembon, A., Mananeke, L., & Gunawan, E. (2017). Theinfluence of Word of Mouth and Product Quality of Purchasing Decision on Pt. Kangzen Kenko Indonesia in Manado. *Pengaruh Word of Mouth... 4585 Jurnal EMBA, 5(3), 4585–4594.*
- Ririn Wulandari, F. A. R. (2020). The Effect of Brand Image, Service Quality, and Customer Value on Customer Satisfaction. *International Review of Management and Marketing, 10(4), 68–77.*

- Romadhona, D. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Konsumen Produk Kesehatan di Kecamatan Lamongan Pada Masa Pandemi Covid-19). *Jurnal Bisnis Terapan*, *V*(15), 1–12.
- Sri Yanti, H. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Prima Tour And Travel. *Zona Manajerial ISSN*, *8*(2), 7331.
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Mix Method*. Depok: Rajad Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Kedelapan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2017). *Perilaku konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Cetakan Pertama*.
- Triyono, R., Mutia, Y. A., Purwansya, Y. G., & Hidayati, N. (2022). Strategi Social-Interactive Marketing Dalam Rangka Menciptakan Brand Awareness dan Brand Image Produk Mobil BEV (Battery Vehicle) Indonesia. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, *5*(4), 505–520. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v5i4.247>
- Tufiqiyah, I. D., & Setyono, H. (2020). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Produk Handphone Merek Samsung Di Yogyakarta. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, *5*(1), 45. <https://doi.org/10.12928/fokus.v5i1.1615>
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Unika Indonesia Atma Jaya.
- Utami, I. A. I. S. dan J., & Jatra, I. M. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. ISSN: 2302-8912. *E-Jurnal Manajemen Unud*, *4*(7).
- Utami, S. P., Maarif, M. S., & Simanjuntak, M. (2022). Strategy for Increasing Consumer Satisfaction of Hospital Services Using Importance-Performance Analysis (IPA) Approach. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, *8*(2), 383–393. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.2.383>