

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust (Vol.1)*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Andria Ninsih, D. H. (2023). Pengaruh Customer Experience Dan Kualitas pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, Hal 2971-2979.
- Annisa Safitri, F.Z. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Sofyan Frozen, *Indonesian Jornal of Business and Management*, Vol.2 No.2.
- Aprilia, A. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Customer Experience Dan Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan SI HARYA PT BPR Artha Tanah Mas Semarang. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 7(1), 107-118.
- Bimaria, N. P. P. R, Kulu, M. P., & Peridawaty, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sendy"s Swalayan Palangka Raya. *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 1(3), 181-191.
- Budiarno, Ida Bagus Nyoman Udayana & Ambar Lukitaningsih. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 19(2), 226-233.
- Catherine, K. F., & Dra. Fransisca Andreani, M. (2020). Pengaruh Customer Experience dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen di TX Travel Klampis. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 121-131 Surabaya.
- Elkhani, N., & Bakri, A. (2021). Review on “expectancy disconfirmation theory” (EDT) model in B2C e-commerce. *Journal of Information Systems Research and Innovation*, 2(12), 95-102.
- Endang Tjahjaningsih, S. W. (2020). The Effect of Customer Experience and Service Quality on Satisfaction in Increasing Loyalty. *Advances in Economics, Business and Management Research*, volume 169.
- Ferdinand, A. (2020). *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gentile, C. N. Spiller, and G. Noci (2020). How to Sustain the Customer Experience: An Overview of Experience Components that vo create Value with the Customer . *Jurnal Manajemen Eropa*, 25(5), 395-410

- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ginting, P. M. B., br Sitepu, C. N., & Ompusunggu, V. M. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Sofi Jahit Dan Bordir Kwala Bekala Medan. *In Prosiding Seminar Nasional PSSH (Pendidikan, Saintek, Sosial dan Hukum)* (Vol. 4, No. 1, pp. 284-1).
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan. (2020). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty., Yogyakarta.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2020). *Metodelogi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU PRESS.
- Kandampully, J. &. (2020). *Service Management: Principles for Hospitality and Tourism*. Kendall Hunt Publishing.
- Kasmir. (2020). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja. Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2021). *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kurniawan, D., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. *YUME: Journal of Management*, 5(1): 348-358.
- Meyer, C., & Schwager, A. (2020). Understanding customer experience. *Harvard business review*, 85(2), pp.116-126.
- Mohammad Fadly V'delon Syam, L. O. (2022). THE EFFECT OF CUSTOMER EXPERIENCE, SERVICE QUALITY, FACILITIES, CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY ON INTERNATIONAL AIRPORT . *Global Research on Sustainable Transport & Logistics*.
- Muafatun, Muhammad Syaifulloh, & Hendri Sucipto. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(3), 387-399. <https://doi.org/10.55606/jimak.vli3.520>.
- Muhammad Fahri Irawan Lubis, N. A. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Pascho Pematangsiantar. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, Vol.7 No.2.

- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1645-1661.
- Nurahman, I. (2021). Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan pada Transportasi Online Grab (Survei pada Pelanggan Grab di Kabupaten Sleman). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 8(2), 404-426.
- Priansa, (2022). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabet.
- Rabadi, S. R., & Handoko, D. (2025). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Miniso (Survei pada Followers Instagram@minisoindo). *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 2(4), 887-894.
- Saputri, R. S. D. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang*. 10 (1), 46-53.
- Schmitt, B. &. (2020). *Consumer Experience and Experiential Marketing: A critical review. In Review of Marketing Research (Vol 10)*.
- Semuel, H. dan Dharmayanti, D. (2020). Pengaruh Customer Experience Quality terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty. Vol,1 No. 1, hlm, 1-15.
- Shaww, C. & Hamilton. (2025). *The Intuitive Customer: 7 Imperative For Moving Your Customer Experience To The Next Level*.
- Sugiarto, E. (2019). Analisis Emosional, Kebijakan Pembelian dan Perhatian Setelah Transaksi Terhadap Pembentukan Disonansi Kognitif Pada Jaya Motor Lamongan. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 1(01), 34-47.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian dan Pengembangan Research and Development*. Edisi 3. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tanjung, A. A., & Hidayah, T. (2022). Upaya Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Administrasi Dan Price Discount.
- Tarjo. (2021). *Metode Penelitian Administrasi (Cetakan Pertama ed)*. (R. N. Andari, Penyunt.). Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 4. Penerbit Andi.

- Trisnawati, E. S. (2019). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceive Usefulness, Service Quality, Perceived Value Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Grab (Studi Kasus Mahasiswa STIKOM DB Jambi). *Program Sistem Informasi*, 82-96.
- Vinny Dwi Rahim Safavi, Hawignyo. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prabayar. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 142-150.
- Yosephine Simanjuntak, D. C., & Purba, P. Y. (2020). Peran Mediasi Customer Satisfaction dalam Customer Experience dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 7(2), 171-184.
- Zakiy, M. (2021). *SPSS Penelitian Keperilakuan: Teori dan Praktik*. Prenada Media.