

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, D.G. (2011). “Analisis hubungan *customer experience* terhadap loyalitas konsumen pada café gossip”, *InSearch, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia*, ISSN 2085- 7993, pp.1-17.
- Fahtira, V, N, (2020), PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT HERBA PENAWAR ALWAHIDA INDONESIA, (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu), repository.iainbengkulu.ac.id
- Hernawan, M., & Harimurti, C. (2021) ‘Pengaruh Customer Experience Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartfren. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(4), pp. 314-323.
- Irwana, A, (2017), PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA Tbk. DI MAKASSAR, *Management Analysis Journal*, 15 (1), 2017.
- Itasari, A, A, Hastuti, N, H, Supriyadi, A, (2020), **Pengaruh *Word of Mouth*, *Electronic Word of Mouth* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**, *Ettisal Journal of Communication*, Vol. 5, No.2, December 2020.
- Kasinem, (2021), **Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat**, *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Januari 2021, Vol. 17 No. 4.
- Kotler, P, Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Keti). Jakarta: PT. Erlangga.
- Mega Hernawan1, D. C. H. S. M. S. (2022). Pengaruh Customer Experience Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartfren. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 61–77.
- Philip Kottler, (2007), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Philip Kottler, (2009), *Manajemen Pemasaran* (bahasa Indonesia), Edisi 13, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Pramudita, Y.A., & Japarianto, E. (2013). “Analisa pengaruh *costumer value* dan *costumer experience* terhadap *costumer satisfaction* di De Kasteel resto Surabaya”, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 1, No. 1, hal.1-7.
- Rahmawati, Y, Suminar, B (2014). PENGARUH KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP WORD OF MOUTH PADA PELANGGAN

HONDA MOTOR DI SURABAYA. *Journal of Business and Banking* Volume, 4, No. 1, May 2014, pages 15 – 30.

Rahayu, S, (2021), **Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna E-commerce Tokopedia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Informatika Angkatan 2020 Universitas Mahakarya Asia PSDKU Baturaja)**, *Journal Management, Business, and Accounting*, Vol. 20, No. 1, April 2021.

Rini, E.S. (2009). “Menciptakan pengalaman konsumen dengan *experiential marketing*”, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 2, No. 1, pp. 15 – 20, Januari 2009.

Safira, A., Asyiah, S., & Slamet, A. R. (2023). Pengaruh Customer Experience, Kepercayaan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Resto Hodai All You Can Eat. *Jurnal Riset Manajemen*, 12(02), 40–51.

Salim, K, F, Catherine, (2015), **PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TX TRAVEL KLAMPIS**, Jurusan Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra.

Soegoto, A.S. (2013). “Persepsi nilai dan kepercayaan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen”, *Jurnal EMBA*, Vol. 1, No. 3, Hal. 1271-1283, September 2013.

Sugiyono. (2010). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif R&D*. Bandung. Alfabeta

Sugiyono. (2011). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, F. (2008). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset

Usvela, E, Qomariah, N, Wibowo, Y,G, (2019), **Pengaruh Brand Image, Kepercayaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife**, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, Vol. 5 No.2 Desember 2019, Hal. 300 – 312.

Yulianto, D. (2023). Customer Experience sebagai Alternatif Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Yogyakarta). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 4191–4205.