

DAFTAR PUSTAKA

- A. Febrian, & M. Fadly, *Brand Trust As Celebrity Endorser Marketing Moderator'S Role*, (Jurnal Aplikasi Manajemen, 19 (1), 2021), 207–216.
- Anas Sudijono, *Pengantar Statistika Pendidikan*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2012).
- Ayu Sari Prastyaningsih, *Pengaruh Customer Experience terhadap Repurchase Intention (Survey pada konsumen KFC di Lamongan*, (Malang: Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya, 2014).
- B. Y. Wibowo, *Analysis of Chatime Customer Loyalty through Customer Experience and Perceived Quality with Brand Reputation as Intervening Variable* (Jurnal Admisi dan Bisnis, 22, (2021), 35–46.
- C. Meyer, & A. Schwager, *Understanding Customer Experience* (Harvard Business Review, 85 (2), (2007), 116–126.
- D. Febrian, M. Simanjuntak & N. Hasanah, *The Effect of Benefits Offered and Customer Experience on Re-use Intention of Mobile Banking through Customer Satisfaction and Trust*, (Jurnal Keuangan Dan Perbankan, 25 (3), (2021), 551-569.
- D. J. Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017).
- E. Biyanda, A. Suryoputro, & E.Y. Fatmasari, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang*, (E-Jurnal Kesehatan

- Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, 2017, 5(4). Diakses tanggal 10 Maret 2024.
- E. Ferrinadewi, *Merek dan Psikologi Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008).
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Kepuasan Pelanggan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2019)
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*, (Yogyakarta, CV. Andi Offset, 2014).
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia Publisng Top Brand Awards, 2017).
- Fandy Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*. (Yogyakarta. Andi Offset, 2016).
- Firmansyah, *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*, (Ttp.: CV. Penerbit Qiara Media, 2019).
- I.S. Pohan, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, (Jakarta: Penerbit EGC, 2017).
- Ira Triyana Dewi, *Pengaruh Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kuliner Jawa Rantau Prapat*, (Rantau Prapat: Jurnal Ecobisma STIE Labuhan Batu, 2016).
- Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2015).
- Muhammad Rizal, *Pengaruh Experiental Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Kolam Renang Mutiara Waterpark Perumnas Langsa*, (Langsa: Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol 5. No 1, Universitas Samudra, 2016).

- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Managemen*, 15th Edition, (Ttp.: Pearson Education, Inc., 2016).
- Reza Eka Wardhana, *Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya)*, (Surabaya: Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Negeri Surabaya, 2016).
- Risalatin Hijjah, *Pengaruh Customer Experience dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction*, (Semarang: Jurnal Management Analysis Journal Universitas Negeri Semarang, 2015).
- Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif: Penelitian di Bidang Manajemen Teknik, Pendidikan dan Eksperi- men*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020).
- Suars, *Analisis Pengaruh Customer Experience dan Customer Value Terhadap Customer Satisfaction pada Starbucks di Kota Makassar*, (Makassar: Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin, 2019).
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2015).
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000).
- T. Abdullah dan F. Tantri, *Manajemen Pemasaran*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2019).
- W.K. Sari, dan M.G. Puspa, *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Peran Apoteker Dalam Pelayanan Swamedikasi di Apotek R3 Farma 2 Bulu Lawang*

*Kabupaten Malang, (Karya Tulis Ilmiah, D3 Farmasi Akademi Farmasi Putra
Indonesia, Malang, 2018).*

