

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Adawiyah, Rabiatul. (2015). Peranan Konselor dalam Pelayanan Pendekatan Khusus Bimbingan dan Konseling Terhadap Pembinaan Tingkah Laku Siswa di Madrasah Tsanawiyah Muallimat Yapewi Banjarmasin. *Jurnal Mahasiswa BK- An Nur*. Vol.1 No.1.
- Eka Prasetya Wadaya. (2017). *Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction dan Customer Trust Pada Pelanggan Bengkel Auto 2000 di Surabaya*
- Griffin, Jill, 2002, *Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It*, Lexington
- Griffin, Jill 2005. *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Diterjemahkan oleh Dwi Kartini Yahyal. Jakarta : Erlangga
- Ghozali, Imam (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip, 2009, “*Manajemen Pemasaran*”. Jilid 1 Edisi 13. Jakarta : Erlangga
- Lemke, F., Clark, M., H. 2006. What Makes a Great Customer Experince. *Cranfield Customer Management Forum*
- Lorena, Sepni. (2018). “*Pengaruh E-service Quality terhadap E-satisfaction yang berdampak pada E-loyalty (Studi pada situs belanja online bukalapak.com)*”. Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Lampung.
- Maretama, et al. 2018. Pengaruh Elektronik Word of Mouth Terhadap Brand Image dan Brand Switching (Survei pada Mahasiswa Pengguna Operating). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 65 No. 1. Desember 2018.

- Mowen, John C dan Michael Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jilid Satu Edisi Kelima. Alih Bahasa Lina Salim. Jakarta : Erlangga
- Muhammad Iqbal Azhari, Dahlan Fanani, M. Kholid Mawardi. (2015) *Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan*. (Survei Pada Pelanggan KFC Kawi Malang).
- Nadia Novalia B. *Pengaruh Customer Experience dan Perceived Price Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty*.
- Nadifatul Lailiyah. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Hijab Medyna Collection Situs Shop Online*.
- Nasermoadeli, Amir., Choon-Ling, Kwek., Maghnati, Farshad. (2012). *Evaluating the Impact of Customer Experience on Repurchase Intention*, *International Journal of business and management* vol 8, No.6 2013. 128 138
- Parastanri, GP., Srikandi, K., dan Kadarisman, H. (2014). *Pengaruh Prior Online Purchase Experience Terhadap Trust dalam Online Repurchase Intention*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 16 (1): 1-7.
- Risaltan Hiijah, Anindya Ardiansari. (2015). *Pengaruh Customer Experience dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction*.
- Suntoyo, (2015). *Metode Analisis Jalur untuk Riset Ekonomi*. Bandung : Yrama Widya
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : PT Alfabeta
- Turban, Efraim. et. al. (2015). *Electronic commerce a Managerial and Social Networks Perseptice 8<sup>th</sup> edition*. Springer.

Travel & Laudon. (2014). *E-commerce : Business, Technology, Society*, Global Edition. Tenth Edition. Edinburgh Gate : Pearson Education.

Timotius Hendra, Achmad Helmy Djawahir, Atim Djazuli. (2017). Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. (Studi Kasus Pada Giant Supermarket Sawojajar, Kota Malang).

Venkat, Ramesh. (2007). *Impact Of Customer Experience On Satisfaction, Brand Image, And Loyalty: A Study In A Business To Business Context*. *Journal of marketing*,3.

Vivie Sanjaya. (2013). Pengaruh *Customer Experience Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Di Kafe Excelso Tunjungan Plaza Surabaya.

Wasi Bagasworo. Visi Hardiani (2016). Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Customer Experience Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Sisha Cafe Kemang.

Yosephine Angelina Yulia. (2016). Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Iphone Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.

<https://www.detik.com/tag/lazada>

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/10/nilai-transaksi-digital>

[perdagangan-elektronik-indonesia-terbesar-di-asia-tenggara](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/10/nilai-transaksi-digital)

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/09/berapa-pengguna-internet-di-indonesia>

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/22/inilah-10-e-commerce-dengan-pengunjung-terbesar>

<https://money.kompas.com/read/2020/01/09/165909226/ini-kategori-produk-yang-paling-dicari-di-e-commerce-2019>