

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Alma, Buchari. 2017, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. 2016. *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Irmawartini & Nurhaedah. 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. Pearson Education.
- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran : Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung : Alfabeta.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Path Analysis : Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi (Menggunakan SPSS)*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih 2017. *Menguasai Statistik Multivariat Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS*. 2015. Jakarta : PT Elex Media Komputinda.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Manajemen. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung :

**Jurnal :**

Antanegoro, RM Yordan *et al.* 2017. *Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*. 1 (2), 2599-0837.

Anisa, Asri Rizka dan Oktini Dede R. 2020. *Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Pada Warunk Upnormal Cabang Buah Batu Bandung*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. 2 (1), 2460-6545.

Banjarnahor, Jonathan. 2017. *Anteseden Customer Satisfaction Dan Dampaknya Pada Purchase Intention*. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*. 10(1), 2442-9732.

Destianti, Vika Riskia. 2021. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Kredivo Di Kota Krawang*. *Jurnal Manajemen*. 13 (2). 2528-1518.

Dewi, Tanti Utami., dan Nugroho Priyambodo Nur Ardi. 2020. *Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Institut Francais Indonesia di Surabaya*. *Jurnal Teknologi dan Terapan Bisnis* 3 (2), 2615-8817.

Diawati, Prety *et al.* 2020. *Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Tokopedia Pada Masyarakat Pandemi Covid-19*. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*. 10 (2), 2087-3077.

Butarbutar, Novita *et al.* 2020. *Kepuasan Pengguna Market Place Shopee Yang Ditinjau Dari Aspek Word of Mouth Dan Pengalaman Konsumen*. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 6 (3), 2528-2948.

Kristanto, Kelvin dan Adiwijaya. 2018. *Pengaruh Kualitas, Harga, Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Leko*. *Jurnal AGORA*. 6 (1), 3087-2176.

Lukita, Nana Esty dan Hadi Musthofa. 2019. *Pengaruh Inovasi Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pastella Indonesia, Sidoarjo*. *Jurnal Aplikasi Bisnis*. 5 (1), 2415-3751.

Mokalu, Pratama Christa Chandra *et al.* 2019. *Pengaruh Customer Experience, Customer Value Dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty Pengguna*

- Jasa Transpostasi Online Go-Jek Di Manado. Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis.* 7 (3), 2303-1174.
- Mustamu, Elijah Joel dan Ngatno. 2020. *Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada KFC Srandol. Jurnal Administrasi Bisnis.* 10 (1), 2273-2174.
- Mustamu, Elijah Joel dan Ngatno. 2020. *Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada KFC Srandol. Jurnal Administrasi Bisnis.* 10 (1), 2273-2174.
- Ndruru, Yuriani Gori *et al.* 2021. *Pengaruh Kepercayaan, Kuliatas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Transmart Kota Padang. Jurnal Matua.* 3 (1). 2355-0376.
- Nirawati, Lia *et al.* 2020. *Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Shopee. Junal Syntax Transformation.* 1 (9), 2721-2769.
- Putra P, I.B Panca dan Kusumadewi Ni made Wulandari. 2019. *Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Niat Membeli Ulang Dimensi Oleh Kepuasan Konsumen. E-Jurnal Manajemen.* 8 (8), 2302-8912.
- Putra, Made Caesar Surya Dwi dan Ekawati, Ni Wayan. 2017. *Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa. E-Jurnal Manajemen.* 6 (3), 2302-8912.
- Quintania, Melani dan Sasmitha. 2020. *Pengaruh Desain Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Lipstik Wardah Kosmetik Jabodetabek). Jurnal Ekonomi Manajemen.* 20 (1), 2579-1148.
- Rahman, Sarli *et al.* *Pengaruh Kepercayaan, Inovasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Gojek. Jurnal Akutansi, Kewirausahaan Dan Bisnis.* 6 (1), 2527-8215.
- Rahmat, Yogie. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Hero Supermarket TBK. Cabang Giant Ekstra Metropolitan City Panam Pekanbaru. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau. Jurnal Riau Economics and Business* 9 (4), 2614-1239.
- Rasyid, Harun Al dan Indah Agus Tri. 2018. *Pengaruh Inovasi Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Di Kota Tangerang Selatan. Jurnal Perspektif.* 5 (1), 2550-1178.

- Septian, Bernadita Purba dan Handaruwati Indah. 2021. *Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kuliner Lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten*. Jurnal Bisnis Dan Manajemen. 3 (2), 2686-0473.
- Sinurat, Elinawati Susi Mentari et al. 2017. *Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga*. Jurnal EMBA. 5 (2), 2303-1174.
- Simanjuntak, Demak Claudia Yosephine dan Purba Purnama Yanti. 2020. *Peran Mediasi Customer Satisfaction Dalam Customer Experience Dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Bisnis Manajemen. 7 (2).
- Susanti, Dewi Noor dan Riptiono Sulis. 2019. *Pengaruh Customer Experience, Utilitarian Benefit dan Hedonic Benefit Terhadap Intention to Recommended Melalui Customer Satisfaction*. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan. 13 (2), 2302-8890.
- Tamadesha, Andhika. 2018. *Pengaruh Customer Experience dan Brand Image Terhadap Customer Loyalty Starbucks Bandung*. Universitas Katolik Parahyangan, Bandung. Journal of Accounting and Business Studies. 3 (1).
- Utami, Aprilia Cahyaning. 2018. *Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Bebek Sinjay Bangkalan*. Jurnal Aplikasi Bisnis. 4 (2), 2407-3741.
- Wardhana, Reza Eka. 2016. *Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya)*. Jurnal Ilmu Manajemen. 4 (4), 2302-3820.
- Widjaja, Yani Restiani dan Araufi, Agustina. 2020. *Persepsi Nilai dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Putra Wangi Sumedang Tour and Travel*. Jurnal Sain Manajemen. 2 (1). 2685-6972.

### **Skripsi :**

- Algani, Muhammad Iqbal. 2019. *Pengaruh Customer Experience, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mawar Bakery Tanjung Morawa*. Skripsi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan.
- Anggara, Bayu . 2019. *Pengaruh Kepercayaan, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE (Studi Pada Pelanggan PT. JNE*

*Cikranag Bekasi Barat*). Skripsi Manajemen Ekonomi Bisnis Dan Ilmu Sosial Universitas Pelita Bangsa Bekasi.

Reski. 2016. *Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Merek SMARTPHONE SAMSUNG Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Makasar*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar.

Rukmana, Putri Hardianti. 2019. *Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. BNI Syariah Kota Medan)*. Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Rohmatin, Alfi Layli. 2021. *Pengaruh Customer Experience, Customer Satisfaction Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Shopee Indonesia Di Kabupaten Madiun*. Skripsi Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agam Islam Negeri Ponorogo.

Sari, Julia Anila. 2020. *Pengaruh Customer Experience, Customer Value Dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Gojek Di Fakultas Ekonomi Dan Binis Umsu*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

**Web :**

Sumber : [www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com) diakses pada (16-04-2022)

[www.garnier.com](http://www.garnier.com) diakses pada (17-04-2022)

[www.femaleez.com](http://www.femaleez.com) diakses pada (02-05-2022)

<https://femaledaily.com/> diakses pada (18-04-2022)

[www.ezkosmetik.com](http://www.ezkosmetik.com) diakses pada (28-04-2022)

[www.garnier.co.id](http://www.garnier.co.id) diakses pada (17-04-2022)