

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. R. (2015). *Metode penelitian kuantitatif*.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Al Arif, M. N. R. (2021). Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah.
- Aryanto, A. O. (2022). *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Waterboom Tiara Park Gorontalo* (Doctoral Dissertation, Fisip Unpas).
- Buchari Alma. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. CV. Alfabeta, Bandung.
- Camming, P., & Rizki, A. M. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Perkebunan Nuasantara Xiv (Persero). *Jurnal Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar*.
- Darwin, S. (2014). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel intervening pada asuransi jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-12.
- Dewi, N. L. M. K., & Sulisyawati, E. (2020). Pengaruh Merchandising Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Indomaret Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(1).
- Farida, I., Tarmizi, A., & November, Y. (2016). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 1(1), 31-40.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dr. Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali. dan Latan. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23* (Edisi 8). *Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 96.

- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Gunaningrat, R. (2022). Bauran Pemasaran Dan Keputusan Pembelian Konsumen Pada “Toko Mu” Di Wonogiri. *Prosiding Hubisintek*, 2(1), 192-192.
- Hanifah, H., & Sudarwanto, T. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Ritel Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Pada Santri Mart Tebuireng Jombang). *Bima: Journal Of Business And Innovation Management*, 4(2), 223-236.
- Hartono, Jogiyanto. 2008. *Metodelogi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Hendri Ma’ruf, 2006 *Pemasaran Ritel*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Haryati, N., Putri, R. W., Syah, Y. A., Ramadhani, M., & Nugroho, B. C. (2022). WOM as The Mediator of Marketing Mix to Customer Satisfaction in Covid-19 Pandemic. *International Research Journal Of Business Studies*, 14(2), 147-157.
- Jogiyanto. (2011). *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Variabel dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Katarika, D. M., & Syahputra, S. (2017). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Pada Coffee Shop Di Bandung. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 162-171.
- Karunaratna, A. C., & Kumara, P. A. P. (2018). Determinants of customer loyalty: A literature review. *Journal of customer behavior*, 17(1-2), 49-73.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Terjemahan: Bob Sabran*. Edisi 12 Jilid 2. Jakarta : Erlangga
- Kotler Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management 15th ed.*, Upper Saddle River New Jersey, Prentice – Hall International, Inc.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode riset untuk bisnis & ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Loveloock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. “*Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*, Edisi 7 Jilid 1”. Jakarta: Erlangga. 2010.

- Oentoro, Deliyanti, (2012), *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : LaksBang PRESSindo
- Laksana. (2021). Pengaruh Promosi Melalui Media Sosial Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Konsumen Memilih Wedding Organizer (Studi Pada Konsumen Art Project Lampung di Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Mascarenhas, O. A., Kesahvan, R., & Bernacchi, M. (2006). Lasting customer loyalty: a total customer experience approach. *Journal of consumer marketing*.
- Meilda, Y., Hamdani, I., & Triwoelandari, R. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus Al-Amin Islamic Store Laladon Bogor ). *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(2), 274–290.
- Mohsan, F., Nawaz, M. M., Khan, M. S., Shaukat, Z., & Aslam, N. 2011. Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch: Evidence from Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Business and Sosial Science*, 2(16), 263-270
- Mowen, Jhon C. dan Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid Pertama. Alihbahasa: Lina Salim. Jakarta: Erlangga.
- Mustikasari, A., Krisnawati, M., & Sutrisno, E. (2021). Customer Experience and Repurchase Intention in Multi-Channel: Customer Satisfaction as Mediating Variable. *The Journal of Industrial Distribution & Business*, 12(3), 7-19.
- Nabilah, S., Lubis, A., & Tarigan, E. D. S. (2020). Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Aroma Bakery & Cake Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (Jimbi)*, 1(1), 181-190.
- Nasution, M. A. (2019). Pengaruh harga dan kualitas produk alat kesehatan terhadap keputusan pembelian konsumen pada pt. Dyza sejahtera medan. *Warta Dharmawangsa*, 13(1).
- Nugroho, B. W. (2020). Analisis Customer experience Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 11.

- Nugroho, R. A., & Suprapti, N. W. S. (2022). The Role of Customer Engagement in Mediating the Influence of Brand Experience and Customer Satisfaction on the Customer Loyalty of Full-Service Airline in Indonesia. *Journal of Business and Management Review*, 3(2), 138-157.
- Nuranti, K. T. (2022). *Pengaruh Bauran Pemasaran Ritel Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Super Indo Sonosewu Yogyakarta)* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
- Patimah, E., & Nurfauzan, M. I. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Alfamart Banjarnegara Kabupaten Majalengka. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(3), 528-539.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen*. Alfabeta: Bandung
- Rahayu, S., & Faulina, S. T. (2022). Pengaruh Digital Customer Experience dalam Menciptakan Customer Satisfaction dan Customer Loyalty di Era Digital. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 1-13.
- Ramadhania, R. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Suasana Second Shop Terhadap Kepuasan Pelanggan Mbrio Billiard Di Kota Padang. *Management Studies And Entrepreneurship Journal (Msej)*, 3(1), 35-41.
- Ray, E. L., Artha, I. N. W., & Dewi, E. K. (2020, December). Analisis Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Restoran Hokben). In *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Industri dan Rantai Pasok* (Vol. 1, No. 1, pp. 13-20).
- Rangkuti, Freddy (2002), *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rijali, N. F., & Rahmawati, E. Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Owners 'Store Tanjung Tabalong. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 11(1), 43-55.
- Ritonga, A. R., Syukri, A., & Prayogo, Y. (2018). Analisis Pengaruh Merchandise, Promosi, Atmosfir Dalam Gerai, Dan Pelayanan Ritel Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Toko Buku Gramedia Kota Jambi) (Doctoral Dissertation, Uin Sulthan Thaha Saifuddin Jambi).

- Salim, K. F., Catherine, C., & Andreani, F. (2015). Pengaruh Customer Experience Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Di TX Travel Klampis. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 3(1), 322-340.
- Salim, M., & Rodhiah, R. (2022). The Effect of Perceived Quality, Customer Satisfaction, Corporate Image, Customer Experience on Customer Loyalty. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCIJournal): Humanities and Sosial Sciences*, 5(1), 2422-2432.
- Schmitt, B. (1999). Experiential marketing. *Journal of marketing management*, 15(1-3), 53-67.
- Setiobudi, A., Sudyasjayanti, C., & Danarkusuma, A. A. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesiapan untuk Membayar.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: KENCANA.
- Stein, A., & Ramaseshan, B. (2019). The customer experience–loyalty link: moderating role of motivation orientation. *Journal of Service Management*.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi (FL Sigit)*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*.
- Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Dept Store Cabang BSD Tangerang. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 21(1), 7-13.
- Sutisna, 2003. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Cetakan Ketiga. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suwarman, Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta : PT. Ghalia
- Syahidin, S., & Adnan, A. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), 20-32.

- Tjahjawati, S. S., Purwaningsih, S. S., & Amalia, S. (2022). Predicting Customer Loyalty Of Ethnic Restaurant Through Satisfaction With Marketing Mix. *Journal Of Business And Management Review*, 3(4), 359-371.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*, Edisi 2e.
- Tjiptono, dkk. 2008. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi ke-2. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi ke-3. Yogyakarta: ANDI
- Ulfan, U., Udayana, I. B. N., & Maharani, B. D. (2022). Pengaruh Indikator Kualitas Pelayanan Ritel Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Konsumen Mirota Kampus Di Yogyakarta. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Ekonomi*, 1(1), 52-61.
- Utami, Christina Whidya. 2006. *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Utami, Christina Whidya. 2010. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Utami, Widya. 2017. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Wardaya, E. (2017). Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* Dan *Customer Trust* Pada Pelanggan Bengkel Auto 2000 Di Surabaya. *Petra Business and Management Review*, 3(1).
- Yolandari, N. L. D., & Kusumadewi, N. M. W. (2018). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Kepercayaan Terhadap Niat Beli Ulang Secara Online Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Situs Online Berrybenka.com). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(10), 5343.
- Zarantonello, L., & Schmitt, B. H. (2010). Using the brand experience scale to profile consumers and predict consumer behaviour. *Journal of Brand Management*, 17(7), 532-540.