

## DAFTAR PUSTAKA

**Jurnal**

- Deva Fajri dan Jasman J Ma'ruf. (2017). Pengaruh Social Media Marketing Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen dan Pengalaman Konsumen Sebagai Variabel Mediasi Pada Maskapai Penerbangan Airasia di Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 3(3), 33–48. <https://doi.org/10.1103/PhysRevA.65.054304>
- Stephanie Anne Daniela dan Josua Tarigan. (2016). Perilaku Manajer Atas Isu Manajemen Lingkungan Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Menggunakan Variabel Intervening Customer Satisfaction Pada Perusahaan Di Surabaya. *Business Accounting Review*, 4(1), 229–240.
- Christina Irene Felita dan Edwin Japarianto, S.E., M. M. (2015). Analisa Pengaruh Customer Experience terhadap Customer Loyalty dengan Customer Engagement dan Customer Trust Sebagai Variabel Intervening di The Body Shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol.1*(No.1), pp.1-10.
- Penny Rahmawati, Ms. (2015). Pengaruh Variasi Produk, Harga, Dan Customer Experience Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Roti Breadtalk Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(1), 89–98. <https://doi.org/10.21831/jim.v12i1.11744>
- Mildayani Rahmi, R. A. dan Y. Y. (2017). Pengaruh Customer Experience Terhadap Behavioral Intention Wisatawan Di Saung Angklung Udjo (Survey Terhadap Wisatawan Nusantara Yang Berkunjung Ke Saung Angklung Udjo). *THE Journal : Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 6(2), 1033–1040. <https://doi.org/10.17509/thej.v6i2.5513>
- Innocentius Bernarto dan Patricia. (2017). Pengaruh Perceived Value, Customer Satisfaction dan Trust terhadap Customer Loyalty Restoran XYZ di Tangerang. *Journal of Business and Entrepreneur*, 1(1), 36–49.
- Kasmiatun Karim dan Paris Dauda. (2013). The Influence Of Teller And Customer Service To Customer Satisfaction At Pt.Bank Bni Syariah Auxiliary Branch Of Gowa. *Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar*, 1–14.
- Ayu Sari Prastyaningsih, I. S. dan E. Y. (2014). Pengaruh Customer Experience Terhadap Repurchase Intention (Niat Membeli Ulang) (Survei Pada Konsumen Kfc Di Lingkungan Warga Rw 3 Desa Kandangrejo, Kedungpring, Lamongan). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 16(1), 1–8.

- Eva Devindiani dan Lili Adi Wibowo. (2016). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyalty (Survei Pada Pengguna Smartphone Di Komunitas Online Apple Dan Samsung Regional Bandung). *Journal of Business Management Education (JBME)*, 1(1), 147–157. <https://doi.org/10.17509/jbme.v1i1.2284>
- Anggita Putri Iriandini, E. Y. dan M. K. M. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Pt. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 23(2), 1–8.
- Yoana Arina Pramudita dan Edwin Japarianto, S.E., M. M. (2013). Analisa Pengaruh Customer Value dan Customer Experience terhadap Customer Satisfaction di De Kasteel Resto Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(1), 1–7. <https://media.neliti.com/media/publications/140540-ID-none.pdf>
- Umni Fitria Kalsum Fakaubun. (2018). Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Sepatu Adidas Di Malang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Toko Sport Station Dinoyo, Malang). *Jimmu*, 3(1), 1–15.
- Rofianah, Patricia Dhiana Paramita, dan A. F. (2016). Pengaruh Product Quality, Service Quality Dan Customer Perceived Value Terhadap Customer Loyalty Dengan Dimediasi Trust Pelanggan Pada Mini Market Alfamart Boja Kendal. *Journal Of Management*, 2(2), 1–15.
- Januar Efendi Panjaitan Dan Ai Lili Yuliati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289. <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>
- M. Hafidy Putra dan Abdulloh. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Mengenai Kualitas Produk Sepatu Lari Adidas (Studi Kasus Pada Pengguna Sepatu Lari Adidas Di Kota Bandung). *Scientific Messenger of LNU of Veterinary Medicine and Biotechnology*, 3(2), 1424–1428. <https://doi.org/10.15421/nvlvet7002>
- Heru Triatmaja Eryadi dan Eka Yuliana, ST., M. (2016). Pengaruh Perceived Value Dan Social Influence Terhadap Purchase Intention Smartphone 4G Pada Pelanggan Bandung Electronic Center. *E-Proceeding of Management*, 3(1), 86–92.

- Abdul Rohim dan Sonny Arvianto. (2017). Pengaruh Customer Perceived Value Terhadap Word Of Mouth Dengan Customer Loyalty Sebagai Variabel Mediasi (Study Kasus Di CV Putra Putri). *Eksis*, 12(1), 83–94.
- Ronny Mantala dan M. Riza Firdaus. (2016). Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction pada Pengguna Smartphone Android (Studi pada Mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin). *Jurnal Wawasan Manajemen*, 4(2), 153–164.
- Riefaldo Akwila Lodjo dan Ferdinand Tumewu. (2015). Influence Of Brand Loyalty On Consumer Satisfaction Towards Sportswear (Futsal Shoes). *International Journal of Economics and Management*, 3(3), 241–251.
- Eka Prasetya Wardaya. (2017). Pengaruh Customer Experience terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction dan Customer Trust pada Pelanggan Bengkel Auto 2000 di Surabaya. *Petra Business & Management Review*, 3(1), 27–45.
- Raka Randra Rangkuti dan Eka Sulistyawati. (2014). Pengaruh Social Influence Dan Lifestyle Terhadap Niat Membeli Pada Carrefour. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 351–365.
- Steven Haryono dan Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., M. A. (2015). Pengaruh Shopping Orientation , Social Influence , Dan System Terhadap Costumer Attitude Melalui Perceived Ease Of Use ( Studi pada Apple Store ). *Manajemen Pemasaran Petra*, 3(1), 1–10.
- Vivie Senjaya, Prof. Dr. Hatane Samuel S.E., MS. dan Diah Dharmayanti, S.E., M. S. (2013). Pengaruh Customer Experience Quality Terhadap Customer Satisfaction & Customer Loyalty di Kafe Excelso Tunjungan Plaza Surabaya: Perspektif B2C. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(1), 1–15.
- Muhamad Iqbal Azhari, D. F. dan M. K. M. (2015). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan ( Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang ). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 28(1), 143–148.
- Hijjah Risalatin, A. A. (2015). Pengaruh Customer Experience Dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction. *Management Analysis Journal*, 4(4), 281–288. <https://doi.org/10.15294/maj.v4i4.8880>
- Lily Harlina Putri, Srikandi Kumadji, dan A. K. (2014). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan (Studi

Pada Monopoli Cafe And Resto Soekarno Hatta Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 15(2), 1–9.

Clarisha Octavia widjaja. (2016). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty Dan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Fuboru Indonesia Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 10(2), 52–58. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.10.2.52-58>

Reza Eka Wardhana. (2016). Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(3), 1–9.

Ryan Nur Harjanto. (n.d.). *Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran Mamamia Cabang Mrican Semarang)*. 1–35. <https://core.ac.uk/download/pdf/11725539.pdf>

Ni Luh Dian Yolandari dan Ni Made Wulandari Kusumadewi. (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), 5343–5378. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v07.i10.p06>

### **Buku**

Kotler, P. (2014). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: PT. Indeks.

Ruswanti, E. (2015). *Panduan Penulisan Laporan Ilmiah : Atensi, Kredibilitas Perusahaan, Iklan Dua Sisi Terhadap Niat Beli Jasa Penerbangan Elang Air*. Yogyakarta: Andi Publisher. ISBN: 978-97-29-5420-3.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2016). *Service Quality & Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Andi Publisher.

### **Internet**

<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/3542/3211> diakses pada tanggal 2 Februari 2020

<http://ejournal.upi.edu/index.php/thejournal/article/view/5513> diakses pada tanggal 10 Februari 2020

<http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/302/298> diakses pada tanggal 15 Maret 2020

<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/2854/2560> diakses pada tanggal 25 Maret 2020

<file:///C:/Users/Huget/Downloads/498-978-1-SM.pdf> diakses pada tanggal 5 April 2020

<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj/article/view/8880> diakses pada tanggal 15 April 2020

<https://www.mainbasket.com/r/2453/diadora-peringati-ulang-tahun-ke-70-dengan-merilis-ulang-b-elite> diakses pada tanggal 28 April 2020