

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Curatman, A. S. And S. (2020). *Program Loyalitas Pelanggan* . Deepublish.
- Agustiono, A., Listyorini, S., & Nugraha, H. S. (2022). Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Masyarakat Semarang Pengguna Linkaja). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 244–256. <https://doi.org/10.14710/Jiab.2022.34564>
- Ahmad, S. H., Wolok, T., & Abdussamad, Z. K. (2022). Pengaruh Shopping Lifestyle Dan Promosi Produk Skin Care Terhadap Impulse Buying Melalui Media Tiktok Shop. *Jambura*, 5(2). <https://doi.org/10.37479/Jimb.V5i2.16550>
- Alvian, M. S., & Prabawani, B. (2020). Pengaruh Sales Promotion Dan Keragaman Produk Pada Shopee Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(2), 191–200. <https://doi.org/10.14710/Jiab.2020.27296>
- Aulia, R., Syamsudin, A., & Sintani, L. (2023). Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Studi Pelanggan Cafe One More Palangka Raya . *Edunomics Journal*, 4(2), 177–189.
- Bahrani. (2022). *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi : Komponen Dan Metode* . Syiah Kuala University Press.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni Layla. (2020). *Service Quality ,Consumer Satisfaction Dan Consumer Loyalty Tinjauan Teoritis*. Cv Irdh.
- Chawla, R. (2019). *Customer Experience Design Book* . Notion Press.
- D. J Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Cv. Alfabeta .
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan* . Global Research And Consulting Institute .
- Devi, N. W. C., & Jatra, I. M. (2020). Positive Emotion Memediasi Sales Promotion Dan Store Environment Terhadap Impulse Buying. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(5), 1942–1961. <https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2020.V09.I05.P15>
- Djuniardi, D., Sani, I., Tulusan, T. M., Baali, Y., Saerang, A. A., Sucandrawati, S. A. K. L. N., Widiawati, W., Nurchayati, Sasewa, R. D., Sudirjo, F., & Rukmana, Y. A. (2023). *Manajemen Pemasaran: Teori Dan Praktik Menciptakan Loyalitas Pelanggan*. Get Press Indonesia.

- Effendi, I. N., Mulyana, M., Apriani, A., Titing, S. A., Nugroho, H., Purnama, D., Ernawati, S., A, U. M., Ismundar, Egim, S. A., Nurendah, Y., Mariyah, Purwanti, T., & Dewanthi, S. D. (2022). *Strategi Pemasaran* . Global Eksekutif Teknologi.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.
- Fawzi, H. G. M., Iskandar, S. A., Erlangga, H., Nurjaya, H., & Sunarsi, Denok. (2022). *Strategi Pemasaran Konsep, Teori, Dan Implementasi*. Pascal Book .
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2020a). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 (2nd Ed.)*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2020b). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 (2nd Ed)*. Universitas Diponegoro.
- Hapsari, R., Ratnawati, K., & Anggraeni, R. (2020). *Entrepreneurial Marketing* . Universtias Brawijaya Press.
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan* . Cv.Jaked Publishing Surabaya .
- Hertita, D. (2022). *Setiap Pebisnis Harus Punya Buku Ini* . Pt.Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia .
- Heryana, N., Fuad, M., Nugraheni, T., Darnilawati, Rachmawati, M., Triansyah, A. F., Susano, A., Defitri, Y. S., Iswahyudi, S. M., & Sakinah, A. S. P. (2023). *Ukm Dalam Digitalisasi Nasional* . Cendikia Mulia Mandiri.
- Hilmawati, I., Maharani, N., & Estri, S. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan Sales Promotion Terhadap Customer Loyalty Pada Penggunaan Layanan Transportasi Online. *Bandung Conference Series: Business And Management*, 2(1). <https://doi.org/10.29313/Bcsbm.V2i1.621>
- Hutabarat, W. M. S., & Prabawani, B. (2020). Pengaruh Experiential Marketing Dan Sales Promotion Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Go-Ride Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(2), 12–22. <https://doi.org/10.14710/Jiab.2020.27155>
- Idrus, A. S. (2019). *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Konsep Dan Toeri* . Media Nusa Creative .

- Indah, L. N. (2021). Pengaruh Display, Promosi Penjualan Dan Kualitas Produk Pada Toko Online Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 11(1), 14–30. <https://doi.org/10.30656/Jm.V11i1.2550>
- Kotler, P., & Keller, L. Kevin. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Lesmana, I. C. (2023). *Strategi Membangun Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Wawasan Ilmu.
- Lewrick, M., Link, P., & Leifer, L. (2021). *The Design Thinking Playbook*. Elex Media Komputindo.
- Lyna, L., & Prasetyo, S. I. (2021). Pengaruh Website Quality, Customer Experience, Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Online Shop Lazada Di Kota Surakarta. *Invest : Jurnal Inovasi Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 53–63. <https://doi.org/10.55583/Invest.V2i1.133>
- Mulyani, R. S. (2021). *Metodologi Penelitian*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokasi Dan Pelayanan Publik*. Unpad Press.
- Munwaroh, U. L., & Riptiono, S. (2021). Analisis Pengaruh Cafe Atmosphere, Kualitas Pelayanan Dan Customer Experience Terhadap Repurchase Intention Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (Jimmba)*, 3(5), 1030–1046. <https://doi.org/10.32639/Jimmba.V3i5.952>
- Musari, F. F., Hardilawati, L. W., & Akhmad, I. (2023). Pengaruh Customer Experience, Nilai Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Padapoint Coffee Di Kota Pekanbaru. *Prosiding Seminar Proposal Ekonomi Bisnis & Akuntansi*, 3, 498–511.
- Napitulu, S., Tapiomas, N., & Tobink, R. (2021). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis Dengan Teori Para Ahli*. Atalya Rileni Sudeco.
- Ngatno. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Ef Press Digimedia.
- Ningsih, A. S., & Nurfarida, I. N. (2022). Efek Kualitas Layanan Pada Loyalitas Pelanggan: Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan. *Mbr (Management And Business Review)*, 6(1), 81–90. <https://doi.org/10.21067/Mbr.V6i1.6962>
- Pebrianti, W., & Yuwinda, R. (2021). Pengaruh Visual Merchandising, Shopping Lifestyle, Dan Fashion Involvement Terhadap Perilaku Impulse Buying. *Jurnal Ilmu Manajemen*

*Dan Akuntansi Terapan (Jimat)*, 12(3), 253–268.  
<https://doi.org/10.36694/jimat.v12i3.334>

Peppers, D., & Rogers, M. (2022). *Managing Customer Experience And Relationships* . Wiley .

Pertiwi, D. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi Dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage Di Bandung Raya)* . Deepublish.

Purba, A. Mortigor. (2023). *Yang Jarang Orang Tau Tentang Kopi*. Cv Batam Publisher.

Purwantinah, A. (2021). *Pengelolaan Bisnis Ritel* . Gramedia Widiasarana Indonesia .

Putri, R. T. B. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Fakultas Peternakan Universitas Udayana.

Rachmat, Z., Jauhar, N., Januardani, D. F., Warpindyastuti, D. L., Sudirjo, F., Fauzan, R., Haryanti, I., Ekopriyono, A., & Ashari, W. R. D. (2023). *Strategi Pemasaran* . Global Eksekutif Teknologi.

Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Melalui E-Commerce Di Indonesia. *Al Tijarah*, 5(1), 46. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v5i1.3621>

Rahayu, S. (2019). *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Obyek Wisata*. Cv.Anugrah Jaya .

Risal, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah . *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(1).

Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen* . Deepublish .

Riyoko, S. (2020). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Cv Markumi.

Rizqiningsih, D. U., & Widodo, A. (2021). Pengaruh Green Marketing Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di Starbucks Coffee Kota Surabaya). *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2), 242–256. <https://doi.org/10.33059/jseb.v12i2.3351>

Roni, R., Zulfadil, Z., & Setiawan, D. (2022). Analisis Strategi Promosi Dalam Rangka Membangun Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Arta Boga Cemerlang. *Jurnal Daya Saing*, 8(1), 78–89. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v8i1.863>



- Safitri, N., & Widyastuti, E. (2023). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Customer Experience, Word Of Mouth Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah . *Journal Of Islamic Banking And Finance* , 3(1).
- Saleh, Y. M., & Said, M. (2019). *Konsep Dan Strategi Pemasaran* . Cv Sah Media.
- Sampurna, P. I., & Nindhia, S. T. (2018). *Metodologi Penelitian Dan Karya Ilmiah* . Universitas Udayana .
- Sari, H. P. D., Mitriani, E. W. N., & Imbayani, A. G. I. (2021). Pengaruh Brand Trust, Service Quality Dan Customer Satisfaction Pada Loyalitas (Studi Pada Pelanggan Gojek Di Kota Denpasar). *Jurnal Emas*, 2(2).
- Satato, R. Y., & Purnomo, B. (2020). Pengaruh Lingkungan Sekolah Dan Kompetensi Guru Terhadap Motivasi Belajar Serta Dampaknya Pada Hasil Belajar Peserta Didik Smp Negeri 4 Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 6(1).
- Satriadi, Wanawir, Hendrayani Eka, Siwiyanti Leonita, & Nursaidah. (2021). *Manajemen Pemasaran* . Samudra Biru (Anggota Ikapi) .
- Septiani, R. (2020). Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek Di Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Manajemen* , 17(2).
- Sianipar, G. J. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Grabbike Di Kota Medan). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 183–196. <https://doi.org/10.54367/jmb.v19i2.576>
- Sitorus, F. O., & Utami, N. (2017). *Buku Ajar Strategi Promosi Pemasaran* . Fkip Uhamka .
- Sudyasjayanti, C., & Lie, V. (2022). Pengaruh Mediasi Positive Emotion Pada Sales Promotion Dan Shopping Lifestyle Terhadap Impulse Buying Gen Z Pengguna Shopee Di Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 6(5), 571–576. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i5.19265>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta .
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D (2nd Ed)*. Alfabeta .
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan : Teori Dan Aplikasinya*. Umsida Press .

- Supertini, S. P. N., Telagawati, S. W. N. L., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1).
- Suryani, D. A., Prakosa, A., & Basri, I. A. (2021). Pengaruh Emotional Branding, Customer Experience, Dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty Pada Samsung Experience Store. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 19–26.
- Sutanto, F., & Keni, K. (2021a). Pengaruh Service Quality, Service Convenience, Dan Perceived Price And Fairness Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(2), 129. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v5i2.11180>
- Sutanto, F., & Keni, K. (2021b). Pengaruh Service Quality, Service Convenience, Dan Perceived Price And Fairness Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(2), 129–134.
- Taris, H. S., & Purwanto, S. (2022). Analisis Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Go-Food Di Surabaya. *J-Mas (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 449. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.427>
- Tjiptono, F., & Anastasia, D. (2022). *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Andi Yogyakarta.
- Udayana, I. B. N., Cahya, A. D., & Kristiani, F. A. (2022). Pengaruh Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada The Praja Coffee & Resto). *Scientific Journal Of Reflection : Economic, Accounting, Management And Business*, 5(1), 173–179. <https://doi.org/10.37481/sjr.v5i1.449>
- Wahyoedi, S., & Saparso. (2019). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah : Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, Dan Loyalitas*. Deepublish.
- Warsito, C. (2021). *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami*. Stain Press.
- Wibisono, Byzka. (2023). *Ilmu Dasar Marketing*. Anak Hebat Indonesia.
- Yulanda, R. (2018). *English Is Easy 3*. Deepublish.
- Yulianti, F., Lamsah, & Periyadi. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Deepublish.

Zahara, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31–38. <https://doi.org/10.36407/Jmsab.V3i1.121>



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL