

DAFTAR PUSTAKA

- Bell., dan Luddington, (2016). Customer Complaints. *Journal Of Service Research*, 8(3), 221–233.
- Bintari, Wulan Probo., IBN Udayana., dan Bernadetta Diansepti Maharani. (2022). Pengaruh Usability, Information Quality, dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia di Kabupaten Kediri). *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, Volume 20 No. 1, 68-75.
- Dharma, Robby. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang”. *Ekobistek Universitas Putra Indonesia YPTK Padang*, Volume 6, Nomor 2 (hlm. 61-73).
- Fandy Tjiptono, Manajemen Pemasaran Jasa, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta 2017
- Fitria, Dafara Nur Tsani., Corry Yohana., dan Basrah Saidani. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Niat Membeli Kembali Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Pengguna E-Commerce X di DKI Jakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, Volume 2 No. 2, 592-610.
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, Dedek Kurniawan., Muhammad Arif., dan Fahmi Muhammad. (2020) Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Vol 3, No 2, 171-180.
- Griffin, Ricky W., dan Moorhead, Gregory. (2014). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. Eleventh Edition. USA: South Western.
- Hair, et al. (2014). *Multivariate Data Analysis, New International Edition*. New Jersey: Pearson.
- Hasan, Ali. (2016). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS. Yogyakarta.
- Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium).
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo

Press.

- Irawan, H. (2021). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Javed, Farheen. (2017). Customer Satisfaction And Customer Perceived Value And Its Impact On Customer Loyalty: The Mediational Role Of Customer Relationship Management. *Journal Of Internet Banking And Commerce*, Vol. 22, No. 8.
- Jeremia, Kolonio., dan Djurwati Soepeno (2019). Pengaruh Service Quality, Trust dan Consumer Satisfaction terhadap Consumer Loyalty pada CV Sarana Marine Fiberglass. *Jurnal EMBA*, Vol. 7, No. 1.
- Keni., dan Kavira Kamate Sandra. (2021). Prediksi Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty: Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 5, No. 1, 191-204.
- Kotler, Armstrong. (2015). *“Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition”*, England : Pearson Education, Inc.
- Leninkumar, Vithya. (2017). The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 7, No. 4.
- Meida, Faradilah., Miguna Astuti., dan Heni Nastiti. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19. *Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA*, No 2 Vol 5, 157-166.
- Mowen, John C dan Minor, Micheal. (2015). *Perilaku Konsumen dialih bahasakan oleh Dwi Kartika Yahya*. Jakarta : Erlangga.
- Nguyen, Nha., André Leclerc., dan Gaston LeBlanc. (2019). The Mediating Role of Customer Trust on Customer Loyalty. *Journal of Service Science and Management*, 6 (1), 96-109.
- Norwell, N. (2013). *Top Tips For Handling Complaints*. London : G.P.
- Nugraha, Tezar Putra., Ryna Parlyna., dan Nurdin Hidayat. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Pembayaran X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, Volume 2 No. 2, 347-363.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*.

Bandung: CV Pustaka Setia.

- Rachman, Rendy., dan Roswita Oktavianti. (2021). Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Sistem Pembayaran Online (Survei Pengguna Produk UniPin). *Prologia*, Vol. 5, No. 1, 148-153.
- Robinette, S & Brand C. (2016). *Emotion Marketing the Hallmark Way Winning Customers for Life*. New York: The Free Press.
- Rahmawati, N., Ramdan, A. M., & Samsudin, A. (2019). Analisis Nilai Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan Wisata Kuliner Selamat Toserba Sukabumi. *JOMB: Journal of Management and Bussines*, 1(1), 109-119.
- Roby.2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT.Padang Tour Wisata Pulau Padang, *Jurnal EKOBISTEK FAKULTAS EKONOMI*, Vol. 6, No. 2.
- Schmitt, Bernd H & Rogers, David L. (2017). *Handbook on Brand and Experience Management*. United Kingdom: Edward Elgar Publishing Limited.
- Septian, Bernadita Purba., dan Indah Handaruwati. (2021). Pengaruh Kesan pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kuliner Lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten. *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No. 2, 16-33.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sekaran, Uma & Bougie, Roger. 2020. *Metode Penelitian untuk Bisnis I: Pendekatan Pengembangan-Keahlian 6th Edition*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sunarto, Riduwan. (2015). *Pengantar Statistika: untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suryantini, I Gusti Agung Ayu., dan I Nyoman Sujana. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Shopee di Kota Singaraja. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Volume 11, No 1, 116-122.

Sinulingga, N. A. B., & Sihotang, H. T. (2021). *Perilaku Konsumen: Strategi dan Teori* (Vol. 1). Iocs Publisher.

Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2018). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Umar, Bakry. (2015). "Metodologi Penelitian: Kualitatif versus Kuantitatif", dalam *Metode Penelitian Hubungan Internasional*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Wijaitthammart, Songsak., dan Teera Taechamaneestit. (2020). The Impact of Customer Experience Management on Customer Loyalty of Supercenter's

Shopper in Thailand. *International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, Vol. 2, No. 6.

Wong, D. 2017. "Pengaruh Ability, Benevolence Dan Integrity Terhadap Trust Serta Implikasinya Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce : Studi Kasus Pada Pelanggan Ecommerce Di UBM". *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*. 2 ,(2):155-168.

Wong, D. (2017). Pengaruh Ability, Benevolence Dan Integrity Terhadap Trust, Serta Implikasinya Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce: Studi Kasus Pada Pelanggan E-Commerce Di Ubm. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(2), 155–168.

Zulfika, Ian. (2021). The Influence Of Customer Trust And Satisfaction On Tokopedia Customer Loyalty. *Jurnal Ekonomi*, Volume 10, No 02, 88-94.

Zare, M., & Mahmoudi, R. (2020). The effects of the online customer experience on customer loyalty in e-retailers. *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science*, 6(5).

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas MuriaKudus.

_____ *Pedoman Penulisan Skripsi. 2021 FEB UMK.*