

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Sanusi. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Azhari, M. I., Fanani, D., & Mawardi, M. K. (2015). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalty Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang), 28(1), 143–148.
- Dewi, I. T., & Hasibuan, M. I. (2016). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Kuliner Jawa Rantau Prapat, 3(1), 56–71.
- Dirbawanto, N. D., & Sutrasnawati, E. ng. (2016). Pengaruh Customer Experience Dan Brand Trust Terhadap Kepuasan Konsumen, 5(1), 70–76.
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. . (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pt. fifgroup cabang manado), 4(1), 109–119.
- Iranita, I., Maritim, U., & Ali, R. (2017). Analisa Pengaruh Customer Experience Terhadap Satisfaction Wisatawan Kabupaten Bintan, (October).
- Kalangie, K., Pangemanan, S., & Merinda, P. (2018). Analysis Of Customer Experience And Customer Satisfaction Of Go-Jek Application Based Information Technology Services In Manado PT . GO-JEK Indonesia in Manado city ., (2), 574–582.
- Mawey, T. C., Tumbel, L. A., & Ogi, W. . I. (2018). Nasabah Pt Bank Sulutgo The Influence Of Trust And Quality Of Service To Customer Satisfaction, 6(3).
- Pasharibu, Y., Lidia, E., Febrianto, S., Kristen, U., Wacana, S., Kristen, U., & Wacana, S. (2018). Price , service quality and trust on online transportation towards customer satisfaction, 21(2), 240–264.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontenporer*. (M. A. Firsada, Ed.). Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, D. (2016). *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20* (Pertama). Yogyakarta: ANDI.
- Putra, K., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo, 7(2016).
- Sangadji, Dr. Etta Mamang, M. S., & Dr. Sopiah, M.M., M. P. (2016). *Perilaku konsumen*. (A. Firsada, Ed.). Jakarta: Alfabeta.
- Sastra, B. A. (2015). Measuring the Influence of Customer Experience on Customer Satisfaction , Loyalty Intention and Word of Mouth Behavior Using Customer Experience Quality (EXQ) Model on Telkom ' s IndiHome Complaint Handling Process.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business. Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research* (Seventh Ed). United Kingdom. https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_102084
- Setyowati, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji

- Pada Pt . Sebariz Warna Berkah Di Surabaya, 3(1).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, I., & James D.D Massie. (2015). Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado The Effects Of Service Quality Mediated By Customer Satisfaction And Trust Toward Customer Loyalty In Pt Air Manado sejak tahun 2007 telah berganti pemegang saham dan berubah nama menja, 3(3), 729–742.
- sunyoto, Drs. Danang., M. M. (2015). *Perilaku Konsumen*. (Tri Admojo, Ed.). Yogyakarta: CAPS (Center Of Academic Publishing Service).
- Sunyoto, D. (2016). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Edisi Pert). Yogyakarta: CAPS (Center Of Academic Publishing Service).
- Wibowo, A. E. (2016). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.
- Zahra, G. K., & Lutfie, H. (2017). The Impact Customer Experience And Customer Value To Customer Satisfaction (Case Study at Customer Café What ' s Up Depok in 2017), 3(2), 571–578.