

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, D., Baqiyyatus S, N., Febila, R., & Sanjaya, V. F. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Membercard. *Entetreprenurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E- Bisma)*, 1(1), 20-30. [HTTPS://DOI.ORG./10.37631/e-bisma.v1i1.214](https://doi.org/10.37631/e-bisma.v1i1.214)
- Agustina, I., & Djati, J. (2021). Pengaruh Pengalaman Konsumen Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Beli Ulang Pada Pembelian Produk Skincare Di E-Commerce Shopee. *Cakrawangsa Bisnis*, 2(2), 275-286
- Alief, R., Adi, R., & Rochmoeljati, R. (2023). Pengaruh E-Service Quality dan Customer Experince Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Wifi. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 2(6), 1160–1166. <https://doi.org/10.55123/insologi.v2i6.2972>
- Amalia, S., & Jalaluddin. (2021). pengaruh kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT. Bank BNI Syariah. *Journal of Islamic Economics and Business*.
- Amalia, R., & Nurhidayati, M. (2023). Pengaruh Pengalaman Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Economics and Business Research*, 3(2), 320–334. <https://doi.org/10.21154/niqosiya.v3i2.2594>
- Anissa, R., & Yulianto, A. E. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Air Mineral Private Label Pada Minimarket Indomaret. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 11(9). <https://doi.org/10.56338/jsm.v8i2.1644>
- Audina, C., & Rakhman, A. (2023). Pengalaman dan Kepuasan Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pelanggan Gofood di Jakarta. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 24–39. <https://doi.org/10.46806/jman.v12i2.954>
- Azlan bin Hamzah, A., & Farid Shamsudin, M. (2020). Mengapa Kepuasan Pelanggan Penting Bagi Bisnis? *Jurnal Ilmu Sosial dan Teknologi Sarjana*, 2(1), 1-7. <http://abrn.asia/ojs/index.php/JUSST/article/view/58>.
- Esha, D., & Pratama, P. (2021). Jurnal Manajemen Bisnis Pengaruh Inovasi Produk, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Roti Bakar 88 Kutabumi Tangerang. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 11(1), 17–28. <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/jmb/article/view/6129>
- Fausta, C., Purba, P. Y., Phelandy, D. & Wijaya, W. (2021). Analisis of Service Quality, Price and Customer Experience on Customer Satifiction at PT Maritim Eka Sukses, *Jurnal Mantik*, 5(2), 584-592.
- Fatmawati, I., & Amanati, A. K. (2023). How Does Consumer Experience with Cosmetics Products Create EWOM, Satisfaction, and Loyalty?. *Jurnal*

Manajemen Bisnis, 14(1), 53-71.

- Ghofur, M. A., & Lestariningsih, M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Citra Merek Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Honda CBR250RR. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 11(8). <https://doi.org/10.33557/mbia.v18i1.320>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Hasniati, Indriasari, D. P., & Sirajuddin, A. (2021). Pengaruh Customer Experience Terhadap Repurchase Intention Produk Online Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *MARS journal*, 1(2), 1-10.
- Janah, M., Haryanti, I., & Ernawati, S. (2023). Pengaruh Customer Experience Dan Kepuasan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Di Foodbox Kota Bima. *Journal of Management and Social Sciences*, 2(3), 216–237. <https://doi.org/10.55606/jimas.v2i3.496>
- Kurniah, & Awaluddin. (2022). Pengaruh Pengalaman Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Scarlett Whitening Di Kota Makassar. *Study of Scientific and Behavioral Management (SSBM)*, 3(2), 21–31.
- Kurniasih, I., & Juardi, J. (2022). Pengaruh Inovasi Produk dan Penetapan Tarif Premi Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Kecelakaan PT BNI Life Insurance di Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(3), 341–355.
- Lestari, A. G., & Hernita, N. (2020). jurnal bisnis manajemen dan kewirausahaan. *urnal bisnis manajemen dan kewirausahaan*, 1, 1-14. <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur/article/view/883/551>
- Massora, A., & Widyanti, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Thamrin Jakarta. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(1), 20-38. www.syariahmandiri.co.id.
- Novita Herlissha, T. F. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Di Era Pandemi Covid 19. 09(02), 1-3. <https://doi.org/10.33019/equity.v9i2.64>
- Oktavianti, D., & Hernisa, R. (2022). Pengaruh Citra Merek , Harga , Dan Kualitas Produk Terhadap Pembelian Produk Skincare Mustika Ratu PT . Mustika Ratubuana International. *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 341–355.
- Pane, D., & Purba, T. (2020). Pengaruh Kualitas produk, Kualitas Pelayanan dan

- Kepercayaan Konsumen terhadap Minat Beli di situs E-Commerce Bukalapak. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 156-167.
- Prahiawan, dkk. (2021). The Role Of E-Satisfaction, E-Word Of Mouth And E-Trust On Repurchase Intention Of Online Shop. *International Journal Of Data And Network Science* , 5(4), 1-8.
- Ramadhana, L. C., & Masreviastuti. (2021). Pengaruh Electronic Word of Mouth dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey pada Makeup Artist By Kawakibud). *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 7(2), 277–280.
- Ramdaniah, S., Mintarti, S., & Nadir, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Serta Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Jamaah Umroh PT. Arrehlah Wisata Samarinda). *JESM: Jurnal Ekonomi Syariah Mulawarman*, 1(3), 161–176.
- Sari, Y, P., et al. (2024). Loyalitas Pelanggan. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Silvia, K. D. M., & Budiyanto. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Aediles. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 11(7).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Susanto, A., & Handayani, R. T. (2020). the Influence of E-Trust, User’S Experiences, and Brand Equity on Gen Z Female Customers E-Loyalty Towards Imported Cosmetics Brands Through Customers E-Satisfaction. *International Journal of Social Science and Business*, 4(2), 294–300. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v4i2.25727>
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 61. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2il.26201>
- Sutedjo, A. (2021). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Serta Persepsi Resiko Terhadap Minat Beli Konsumen Belanja Online Shopee. *Jurnal Kewirausahaan Akuntansi, Dan Manajemen* , 3(2).
- Titania, I. A., & Saputro, E. P. (2024). Pengaruh Online Trust , Online Satisfaction , dan Electronic Word of Mout terhadap Loyalitas Pelanggan pada Aplikasi Shopee. *Manajemen Dan Bisnis Jurnal*, 10(1), 38–56.
- Tjahjaningsih, E., Isnowati, S., Cahyani, A. T., & Zakaria, S. F. (2024). The Role Of E-Trust In Mediating The Influence Of Online Shopping Experience And E-Wom On Loyalty In Semarang City, Indonesia. *Media Ekonomi Dan Manajemen*, 39(1), 80–98.
- Ulumudin, M. I., & Wahyuati, A. (2024). Pengaruh Kesadaran Merek, Citra

Merek Dan Minat Beli Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Pacific Noris. *Jurnal Ilmu Riset Manajemen*, 10(8), 10–18.

Wijayanthi, N. P. P. A., & Goca, I. G. P. A. W. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kuaitas Produk, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Repurchase Intention Di Tokopedia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 8(1).

Wiyata, M. T., Putri, E. P., & Gunawan, C. (2020). Pengaruh Customer Experience, Ease Of Use, dan Customer Trust Terhadap Repurchase Intention Konsumen Situs Jual Beli Online Shopee Di Kalangan Mahasiswa Kota Sukabumi. *Cakrawala*, 3(1), 11-21

Victorya Rut Mekel, Silcyljeova Moniharapon,Jeffry L.A. Tampenawas. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Transportasi Gijek Manado. *Journal Emba*, 1285-1294.