

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS): alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 22, 103-150.
- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust (Vol. 1)*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Annisa, A. N., Suwandari, L., & Adi, P. H. (2019). Analisis Pengaruh Customer Experience, User Experience, Dan Hambatan Berpindah Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Pada Konsumen Go-Jek Di Kota Purwokerto). *Sustainable Competitive Advantage (SCA)*, 9(1).
- Apriliani, R. A. E. (2019). Pengaruh Brand Trust, Brand Equity dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Teh Botol Sosro di Wonosobo). *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 6(2), 112-121.
- Burhani, A. M. (2020). *Pengaruh Brand Awareness, Brand Image, Dan Perceived Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*. (Semarang: Universitas Negeri Semarang).
- Burhanudin. (2018). *Pengaruh Modal Intelektual, Keputusan Pendanaan, dan Keputusan Investasi Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Profitabilitas Sebagai Variabel Intervening*. (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah).
- Cahyani, P. D., Susanto, S., & Nurullaila, N. (2021). The Effect Of Brand Image, Product Quality And Consumer Satisfaction On Consumer Loyalty (Case Study Of Bu Widodo's Gudeg Restaurant In Wijilan). *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 5(3), 2452-2463.
- Damayanti, B. P., & Nurhadi, N. (2022). Pengaruh Customers Experience dan Customers Satisfaction terhadap Pembelian Ulang Produk Avoskin. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(6), 1698-1714.
- Darwis, F. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan, Customer Experience Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Pt Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Balikpapan* (Doctoral dissertation, STIA Dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya).
- Dash, G., & Paul, J. (2021). CB-SEM vs PLS-SEM methods for research in social sciences and technology forecasting. *Technological Forecasting & Social Change*, 173, 121092.
- Djayanto, T. A. (2021). Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Pada Aplikasi Grab-Food Dengan Brand Trust Sebagai Intervening Variable. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 8(1), 12.
- Ernawati, N., & Prihandono, D. (2017). Pengaruh Customer Experience dan Brand Image pada Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas. *Management Analysis Journal*, 6(1), 83-90.

- Faizal, H., & Nurjanah, S. (2019). Pengaruh Persepsi Kualitas Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4 (2), 307-316.
- Firmansyah, A. (2020). *Komunikasi pemasaran*. Pasuruan: Qiara Media.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek: Planning dan Strategy*. Penerbit Qiara Media.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran: dasar dan konsep*. Penerbit Qiara Media.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0 untuk penelitian empiris*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial Least Squares, Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Peneliti*. Universitas Diponegoro.
- GoodStats. (2022). Restoran Cepat Saji Favorit Anak Muda Indonesia 2022. Diakses pada tanggal 18 September 2022, dari <https://goodstats.id/infographic/restoran-cepat-saji-favorit-anak-muda-indonesia-2022-9H8dG>.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (Sem) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2. 8 dalam Riset Bisnis*. Jakarta Pusat: PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Hasfar, M., Militina, T., & Achmad, G. N. (2020). Effect of customer value and customer experience on customer satisfaction and loyalty PT meratus samarinda. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(01).
- Hengky, H., Wijaya, M., Wijaya, T. W., Irene, I., & Hendry, H. (2020). The Influence of Sales Promotion, Product Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at PT. Salim Jaya Medan (A Case Study of Frozen Food Distribution). *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 3(4), 2880-2892.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Khader. D, A., & Madhavi, C. (2017). Customer Experience and Journey: Emerging Aspects. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 5 (10), 22-29.
- Leninkumar, V. (2017). The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450-465.
- Manurung, W. A., & Zuliestiana, D. A. (2020). Pengaruh Customer Experience Dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Dunkin Donuts Tahun 2019 (studi Pada Pelanggan Dunkin Donuts Kota Bandung). *eProceedings of Management*, 7(1).
- Mardani, A. P. (2021). *Pengaruh Brand Image dan Customer Relationship Management melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening*

- Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Viva Cosmetics di Surabaya).* (Surabaya: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur).
- Maulana, R. (2017). *Analisa pengaruh hubungan antara kepribadian dan kinerja melalui variable intervening motivasi dan spesifikasi guru (Studi kasus pada guru madrasah Aliyah).* (Surabaya. Institut Teknologi Sepuluh November).
- Merinda, S., & Suryawardani, B. (2020). Pengaruh Brand Image Dan Customer Experience Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago Tahun 2020). *eProceedings of Applied Science*, 6 (2).
- Mulyono, S. H., & Djatmiko, T. (2018). Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Di Tokopedia. *e-Proceeding of Applied Science: Telkom University*, 5 (2), 1843- 184.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Agora*, 7 (2).
- Naully, C., & Saryadi. (2021). Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen J.Co Donuts & Coffee Java Supermall Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10 (2), 974-983.
- Novianto, D., & Akbar, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi*, 24 (2). 213-226.
- Nugroho, B. W. (2020). Analisa Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7 (1), 11.
- Oliviana, M., Mananeke, L., & Mintardjo, C. (2017). Pengaruh Brand Image Dan Wom (Word Of Mouth) Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rm.Dahsyat Wanea. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5 (2).
- Permadi, A., & Silalahi, S. (2021). The Effect Of Customer Experience And Customer Engagement Through Customer Loyalty On Sales Revenue Achievement At PT United Tractors. *Emerging Markets: Business and Management Studies Journal*, 9 (1), 1-17.
- Pratiwi, N. K. S., Suartina, I. W., & Sugianingrat, I. A. P. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mcdonaldâ€™s Di Kota Denpasar. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Parwisata*, 1(1), 94-114.
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi pemasaran terpadu*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pujiawati, S., & Madiawati, P. N. (2020) Pengaruh Customer Experience Customer Satisfaction Dan Brand Image Terhadap Customer Loyalty Pada Armor Kopi Bandung. *eProceedings of Management*, 7(2).
- Purwanto, A., & Sudargini, Y. (2021). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) analysis for social and management research: a literature review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2 (4), 114-123.
- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature

- Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2 (4), 516-524.
- Rahayu, S. (2019). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Obyek Wisata*. Palembang: Anugrah Jaya.
- Rahmawati. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: Mulawarman University Press.
- Ristyanadi, B., & Jayanti, Y. R. D. (2018). Pengaruh Citra Merk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Perilaku Konsumen Toko Roti Lyly Bakery). *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 3 (2), 690-702.
- Rita, R., & Trimulyani, F. M. (2022). Pengaruh Customer Experience Dan Brand Image Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyalty. *E-Qien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10 (1), 359-369.
- Rizaty, M. A. (2022). *Industri Makanan dan Minuman Tumbuh 3,68% pada Kuartal II/2022*. Diakses pada tanggal 17 September 2022, dari Industri Makanan dan Minuman Tumbuh 3,68% pada Kuartal II/2022 (dataindonesia.id).
- Rusandy, D. S. (2018). Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Titin Trenggalek. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan*, 2 (1), 1-11.
- Sa'adah, L. (2020). *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen*. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Saleh, M. Y., & Said, M. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran*. Cetakan Pertama. Makassar: CV Sah Media.
- Satriadi, dkk. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Samudera Biru.
- Setiawan, S. (2018). *Loyalitas Pelanggan Jasa Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Bogor: Kampus IPB Taman Kencana Bogor.
- Shinde, R., Chavan, P., & Ali, M. M. (2018). Assessing the role of customer satisfaction in attaining customer loyalty: A study of fast food restaurant in Kolhapur city. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 8(4), 30-40.
- Simanjuntak, D. C. Y., & Purba, P. Y. (2020). Peran mediasi customer satisfaction dalam customer experience dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 7(2).
- Sugianingrat, I. A. P. W., Yasa, N. N. K., SE, M., & Sintaasih, D. K. (2021). *Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement Dan Organizational Citizenship Behavior*. Media Sains Indonesia.
- Sugiyono, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono, S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tamadesha, A. (2018). Pengaruh Customer Experience Dan Brand Image Terhadap Customer Loyalty Starbucks Bandung. *Journal Of Accounting And Business Studies*, 3 (1).

- Top Brand Award. (2022). Top Brand Index Restoran Fastfood. Diakses pada tanggal 17 September 2022, dari Top Brand Index Beserta Kategori Lengkap | Top Brand Award (topbrand-award.com).
- 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.
- Wahyudin, G. K. Z., & Lutfie, H. (2017). Pengaruh Customer Experience Dan Customer Value Terhadap Customer Satisfaction (studi Pada Cafe What's Up Di Depok 2017). *eProceedings of Applied Science*, 3(2).
- Wahyuni, R., & Irfani, H. (2017). Pengaruh Relationship Marketing, Kepuasan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Sederhana Masakan Padang. *Jurnal Ekobistek*, 6(2).
- Wicaksono, A. D., & Nugraha, H. S. (2017). Pengaruh Citra Merek Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Sepatu Sneaker Merek Converse (Studi Kasus Pada Pengguna Sepatu Sneaker Merek Converse Di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(2), 12-18.
- Widya, Y. (2018). Analisa Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Dimoderasi Oleh Media Social Pada De Mandailing Cafe Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 5(2), 1-9.
- Yuliatwati. (2018). Tren Makan Milenial Peluang Bisnis Buat Restoran Cepat Saji. Diakses pada tanggal 17 September 2022, dari <https://katadata.co.id/yuliatwati/berita/5e9a56023d9c1/tren-makan-milenial-peluang-bisnis-buat-restoran-cepat-saji>.
- Zaid, S., & PATWAYATI, P. (2021). Impact of customer experience and customer engagement on satisfaction and loyalty: A case study in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 983-992.
- Zia, A., Younus, S., & Mirza, F. (2021). Investigating the impact of brand image and brand loyalty on brand equity: the mediating role of brand awareness. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 15(2), 1091-1106.