

## Daftar Pustaka

- Adji Achmad Subadar, & Anis Nusron. (2023). Melalui Repurchase Intention (Study Kasus Pengguna Platform E-commerce Shopee di Kota Pasuruan). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 15(2).
- Amalia, F., & Nyoman Yulianthini, N. (2022). Kepercayaan Dan Iklan Terhadap Keputusan. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 205.
- Ani, J., Lumanauw, B., & Tampenawas, J. L. A. (2021). Pengaruh citra merek, promosi, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada e-commerce Tokopedia di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 9(2), 663–674.
- Ardiansyah, I., As'ad, M., & Sulaeman, E. (2021). *Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan J&T Express Tanjung Barat (Rancho)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(5), 375–385
- Berlian, M., & Salsabila, P. (2023). Pengembangan Instrumen untuk Mengukur Literasi Sains pada Materi Tata Surya. *Bedelau: Journal of Education and Learning*, 4(1)
- Bramantoko, B., & Maridjo, H. (2022). *The influence of experiential marketing on customer loyalty mediated by customer satisfaction: A case of UNIQLO Indonesia*. *Journal of World Science*, 1(1), 26–39
- Chusnul Rofiah, & Dewi Wahyuningsih. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1).
- Don Peppers, & Martha Rogers. (2017). *Managing Customer Experience and Relationships*. John Wiley & Sons, Inc.
- do Carmo, I. S., Marques, S., & Dias, Á. (2022). The influence of experiential marketing on customer satisfaction and loyalty. *Journal of Promotion Management*, 28(5), 601–620.

- Dwiyaldi, N. A. (2024). Pengaruh Iklan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Keramik Pada Depo Jaya Bangunan Kota Mataram. *ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)*, 5(1), 96–99.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen*.
- Gunarso, L., Andriano, J., & Sihombing, S. O. (2020). Keterhubungan antara kemampuan, kebajikan (benevolence), dan integritas perusahaan terhadap kepercayaan dan partisipasi pelanggan: Studi empiris pada Tokopedia. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 4(2), 330–342
- Hakim, A., Rahman, A., & Syafii, M. (2022). Peran perilaku konsumen sebagai mediasi pada hubungan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian. *Edunomika: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(1), 1–15
- Handayani, F., & Budiarta, K. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan customer experience terhadap kepuasan konsumen di Restoran Barak Kota Subulussalam. *JAHE - Jurnal Akuntansi Hukum dan Edukasi*, 1(2).
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- Haudi, H., Handayani, W., Musnaini, M., Suyoto, Y. T., Prasetyo, T., Pitaloka, E., Wijoyo, H., Yonata, H., Koho, I. R., & Cahyono, Y. (2022). The effect of social media marketing on brand trust, brand equity and brand loyalty. *International Journal of Data and Network Science*, 6(1), 151–158.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Izzah, B. N., Purwanto, S., & Fitriyah, Z. (2023). Pengaruh pengalaman pelanggan dan persepsi harga terhadap minat beli ulang produk (Deodoran Rexona). *Akuisisi: Jurnal Akuntansi*, 19(1), 191–199.

- Japariato, E., & Agatha, F. (2020). Pengaruh brand trust terhadap customer loyalty dimediasi oleh customer satisfaction pada pengguna Shopee di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1).
- Janah, U., & Ariyanti, O. (2024). Manajemen pemasaran ekonomi kreatif untuk meningkatkan pendapatan produk UMKM singkong Jelaku. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan Bisnis Digital*, 3(1), 11–18.
- Kalodata. (2025). *Kategori: Bisnis Online*. Kalodata.com. Diakses pada 10 Februari 2025, pukul 07.00 WIB, dari <https://www.kalodata.com/id/blog/category/bisnis-online/>
- Kowati, R. A. (2021). Pengaruh experiential marketing terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada aplikasi belanja fashion online. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 412–424.
- Lae, A. M., Salean, D. Y., Dhae, Y. K., & Kurniawati, M. (2025). Pengaruh customer experience terhadap loyalitas pelanggan pada toko MR. D.I.Y di Kota Kupang. *GLORY: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 6(1), 79–86.
- Ligaraba, E. T. (2024). Customer experience and online purchase loyalty: Examining affective and cognitive dimensions in the digital era. *International Journal of E-Business Research*, 20(2), 55–70
- Laely, N. (2016a). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 3(2), 61–74.
- Laely, N. (2016b). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. *JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 3(2), 61–74.
- Loindong, A. S. G., Tewal, B., & Sendow, G. M. (2023). Pengaruh locus of control dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di era pandemi COVID-19 (Studi Kasus di Kantor Satpol-PP Kota Tomohon). *Jurnal EMBA*, 11(4), 110–121.

- Masri Ramadhan, & Siti Salmah. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Kantor POS Cabang Takengon Kabupaten Aceh Tengah. *Gajah Putih Journal of Economics Review (GPJER)*, 4(2).
- Musnaini. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Insan Cendekia Mandiri.
- Meilani, S., & Saputro, A. H. (2025). Pengaruh Kualitas Produk, Pengalaman Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Marketplace Shopee di Kota Bandung). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 11(1), 16–31
- Maulana, A., Purwana, D., & Fidhyallah, N. F. (2024). Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Dana. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 5(2), 196–209.
- Nasrifah, M., Produk, K., & Pelanggan, L. (2022). Peningkatan Loyalitas Konsumen Yang Berbasis Kualitas Produk. *JEKOBIS: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 14.
- Norhermaya, Y. A. (2016). Analisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan untuk meningkatkan minat beli ulang (Studi pada online store Lazada.co.id). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3).
- Peppers, D., & Rogers, M. (2017). *Managing Customer Experience and Relationships*. John Wiley & Sons, Inc.
- Ramadhany, A., & Supriyono. (2022). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada AP Garage (Bengkel Cat & Custom). *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 199–206.
- Robert. (2025, 10 Januari). *Kekecewaan terhadap Tokopedia atas keamanan akun dan penyelesaian masalah*. Media Konsumen. Diakses pada 10 Februari 2025, pukul 09.00 WIB, dari <https://mediakonsumen.com/2025/01/10/surat-pembaca/kekecewaan-terhadap-tokopedia-atas-keamanan-akun-dan-penyelesaian-masalah>

- Ray, E. L., Artha, I. N. W., & Dewi, E. K. (2021). Analisis pengaruh customer experience terhadap loyalitas pelanggan (Studi Kasus pada pelanggan Restoran Hokben). *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 5(2), 85–92
- Rachman, R., & Oktavianti, R. (2021). Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Sistem Pembayaran Online (Survei Pengguna Produk UniPin). *Prologia*, 5(1), 148–153.
- Rafika, R., Sari, I. N., & Mahardika, R. H. (2022). The influence of experiential marketing (sense marketing, feel marketing, think marketing, act marketing) against the quality of consumer decisions. *International Journal of Science, Technology & Management*, 3(2), 428–437.
- Rizqiyanti, D. M., Ifada, A., Yusuf, A., et al. (2024). Pengaruh Customer Experience terhadap Loyalitas Pelanggan Seblak Prasmanan Teh Windy di Karawang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sumber Daya Manusia*, 5(2), 2745–7257
- Rachman, A., Yochanan, E., Samanlangi, A. I., & Purnomo, H. (2024). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. CV Saba Jaya Publisher.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. ALFABETA, CV.
- Swara, N. P. K. K. B., Suartina, I. W., & Mahayasa, I. G. A. (2024). Peran kualitas layanan dan customer experience dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Warmadewa Management and Business Journal*, 6(2), 120–134.
- Syafiudin, A. I., Rizal, M., & Athia, I. (2024). Pengaruh cita rasa, suasana cafe, lokasi, dan customer experience terhadap loyalitas pelanggan. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 13(1).
- Wibisono B, (2023). *ILMU DASAR MARKETING Segala Hal Tentang Sales dan Marketing*. Yogyakarta : Anak Hebat Indonesia
- Wardhana, A. (2024). *Consumer Behavior in The Digital Era 4.0*. CV. EUREKA MEDIA AKSARA