

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan Veysel Ertemel, Mustafa Emre Civelek, Gu" zide O" ncu" Erođlu Pektař, dan Murat Cemberci. (2021). *The role of customer experience in the effectof online flow state on customer loyalty* .PLOS ONE
- Angelina Rares Rotinsulu dan Jopie Jorie. (2015). *Pengaruh Harga, promosi, Lokasi, Citra merk dan Kualitas Produk Terhadap keputusan pembelian Konsumen di Toko Bengkel Gaoel Mando Town Square*. Jurnal EMBA Vol.3 No.2 Juni 2015, Hal. 592-604
- Aretha, Natasya (2013) *Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada pelanggan Kedai Kopi Ekpresso Bar Yogyakarta)*. Jurnal Ilmu Komunikasi. pp. 1-12.
- Arie Prasetyo dan Alma Aulya Abdullah. (2021). *Pengaruh Customer Experience pada Event Urban Village Terhadap Brand Image Universitas Telkom*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Volume XI No. 1
- Aulia N. (2019). *Analisis Pengaruh Customer Experience, User Experience, dan Hambatan Berpindah terhadap Minat Beli Ulang (Studi Pada Konsumen Go-Jek Di Kota Purwokerto)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jenderal Soedirman: Purwokerto)
- Bernadita Purba Septian & Indah Handaruwati. *Pengaruh Customer Experience terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kuliner Lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten..* Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis dan Manajemen Vol. 3, No. 2 (Juni – September), Hal: 16-33.
- Chairul Nindya Hidayat dan Cut Irna Setiawati. (2021). *Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Pada Bhinneka.com* e-Proceeding of Management : Vol.8, No.4 Page 3403
- Chung-Tzer Liu. (2017). *The effects of relationship quality and switching barriers on customer loyalty*. International Journal of Information Management Volume 31 No 1, hal 1- 17

- Clow, Kenneth E. & Donald Baack. (2018). *Integrated Advertising, Promotion, and Marketing Communication (18th Edition)*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Dessy Darma Sari, Agussalim M, Sunreni & Novi Yanti (2019). *Pengaruh Switching Barrier dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Interbis*. JM, Vol 1 No.1 September 2019, Hal: 60-80
- Dewi Hardiyanti. 2017. *Hubungan Aspek Switching Barrier dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar*. Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar
- Dicky Syahputra dan Murwatiningsih. (2019) . *Building Customer Engagement through Customer Experience, Customer Trust, and Customer Satisfaction in Kaligung Train Customers* Management Analysis Journal 8 (4).
- De Keyser, et al. (2015). *A Framework for Understanding and Managing the Customer Experience*. Series Ghent University. Faculty of Economics and Business Administration.
- Dharma, Robby. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi. Vol. 6, No. 2.
- Doni Alief Nurmansyah *Pengaruh* . (2015). *Customer Satisfaction dan Switching Barrier Terhadap Customer Loyalty (Studi pada Toko Buku Togamas Malang)* Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya Malang
- Eka Prasetya Wardaya Pengaruh *Customer Experience* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* dan *Customer Trust* pada Pelanggan Bengkel Auto 2000 di Surabaya. Petra Business & Management Review Vol. 3, No. 1, 2017
- Erik Pradana, Juniwati, dan Heriyadi. (2021). *Analisis Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Pembelian Ulang pada Starbucks Coffe di Pontianak*. Equator Journal of Management and Entrepreneurship. 9(2), 088-106.
- Fandy Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta

- Farida, N. (2012). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Pelanggan serta Implikasi pada Perpindahan Merek (Studi Pada Mahasiswa FISIP Undip Semarang Pengguna Kartu Prabayar IM3 PT. Indosat Tbk)*. Fakultas FEB. Universitas Diponegoro.
- Febi Arlinda Juliani. Pengaruh . (2018). *Switching Barrier Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal ekologi ISSN 2355-6099
- Fey Fey Tanzil dan Lorine Kalista Noor. (2020). *How Customer Satisfaction and Switching Barrier Affect Customer Loyalty of Prepaid Card Users in The Telecommunication Sector in Samarinda* International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)
- Gisela Ekachristie Risdianto, Edwin Japarianto, S.E., M.M. (2014). *Pengaruh Customer Satisfaction dan Switching Barriers Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Trust Sebagai Variabel Moderating pada Toko Buku Petra Togamas Surabaya* . Jurnal Manajemen Pemasaran Petra.
- Hadi Arjuna dan Sarah Ilmi.. (2019). *Effect of Brand Image, Price, Quality of Production on The Smartphone E Purchase Decision*. EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 3, No. 2. Pp. 294-305
- Herry Mulyono. (2016). *Brand Awareness and Brand Image of Decision Making on University* JMK, VOL. 18, NO. 2, SEPTEMBER, 163–173
- Hesti Sugesti S.Pd., MM, Bambang Tripitranto SE., MM. (2018). *Pengaruh switching barrier terhadap loyalitas mahasiswa Politeknik Pos Indonesia* Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis Vol 4, No 1: Jurnal "Dinamika Administrasi Bisnis"
- Hidayat, Rachmad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol.11, No.1, Hal: 59-72
- Iis Miati. (2020). *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Keputusan Pembelian Kerudung Deenay (Studi pada Konsumen Gea Fashion Banjar)*. JURNAL ABIWARA Vol. 1, No. 2, , pp. 71-83

- Indriany M. Wijaya. (2013). *The Influence of Brand Image, Brand Personality and Brand Awareness on Consumer Purchase Intention of Apple Smarthphone* Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Hal. 1562-1570
- Ira Triyana Dewi & Muhammad Irwansyah Hasibuan. (2016). *Pengaruh Pengalama Pelanggan (Customer Experience) Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Kuliner Jawa Rantaurapat*. Jurnal Ecobisma Vol. 3 No. 1 Jan 2016.
- Kartajaya, Hermawan. (2006). *Hermawan Kartajaya On Marketing Mix Seri 9 Elemen Marketing*. Bandung: PT Mizan.
- Kolonio, Jeremia & Djurwati soepeno (2019). *Pengaruh Service Quality, Trust dan Consumer Satisfaction terhadap Consumer Loyalty pada CV Sarana Marine Fiberglass*. Jurnal EMBA Vol. 7, No. 1
- Kotler, Philip., Keller, dan Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta. In e – Jurnal Riset Manajemen.
- Nasution, R. A., Sembada, A. Y., Miliani, L., Resti, N. D., dan Prawono, D. A., (2014). *The Customer Experience Framework as Baseline for Strategy and Implementation in Services Marketing*. Procedia - Social and Behavioral Sciences 148, 254 – 261.
- Nasermoadeli, Amir., Choon-Ling, Kwek., Maghnati, Farshad. (2012). *Evaluating the Impact of Customer Experience on Repurchase Intention*. International Journal of business and management vol.8, No.6 2013. 128 138
- Nirwana SK Sitepu, 1994. *Analisis Jalur*. Bandung: Jurusan Statistika Universitas Padjadjaran
- Prastyaningsih, Ayu Sari, Imam Suyadi & Edy Yulianto .(2014). *Pengaruh Customer Experience Terhadap Repurchase Intention (Niat Membeli Ulang) (Survei Pada Konsumen KFC Di Lingkungan Warga RW 3 Desa Kandangrejo,*

Kedungpring Lamongan). *Jurnal Administrasi Bisnis* November, Vol. 16, No.1, p.1-8.

Priyatno Dwi. 2009. *Mandiri Belajar SPSS*. Mediakom. Yogyakarta

Pusporini, Niken. 2015. *Analisis Pengaruh Customer Satisfaction, Switching Barrier, dan Trust In Brand Terhadap Customer Retention (Studi Kasus: Pengguna Kartu Seluler IM3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta)*. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret* Volume 12 No 1. hal 1-15

Qonitat, N. N., Suyadi, I., & Sunarti, S. (2018). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Switching Barrier Dan Kepercayaan Merek Terhadap Customer Retention (Survei pada Mahasiswa SI Universits Brawijaya Malang Pelanggan Produk Merek Wardah)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 55(2), 57-67.

Renee B. Kim, Yan Chao. (2019). *.Effects of brand experience, brand image and brand trust on brand building process:The case of Chinese millennial generationConsumers*. *Journal of International Studies* Vol.12, No.3.

Rusmiati, P. I., & Zulfikar, R. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Café Dekatsu di Cihampelas Cililin*. *Ejurnal Poltekpos*

Semuel, Hatane dan Dharmayanti, Diah. 2013. *Pengaruh Customer Experience Quality terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty di Kafe Excelso Tunjungan Plaza Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol.1, No.1.

Silvana, Chandra (2014) *The Impact of Customer Experience toward Customer Satisfaction and Loyalty of Ciputra World Surabaya*. *iBuss Management* Vol. 2, No. 2, (2014) 1-11

Sugiyono, (2001). *Metode Penelitian, Bandung*: Alfabeta.

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

- Sugysti, Ririn, (2017). *Pengaruh Dimensi Customer Experience Terhadap Satisfaction Dan Customer Loyalty (Studi Pada Cokelat Klasik Cafe Malang)* Jurnal Ilmiah Universitas Brawijaya Vol 5, No 2
- Supriadi, Setiawan. (2015). *Loyalitas Pelanggan Jasa Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Bogor: PT. Penerbit IPB Press
- Stan Maklan, Philipp “Phil” Klaus. (2011). *Customer experience Are we measuring the right things?*. International Journal of Market Research Vol. 53 Issue 6
- Wiennata, and W. Hidayat, (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 8, no. 3, pp. 83-88, Jul. 2019
- Yenny Chen S dan Edwin Japarianto. (2014). *Pengaruh Kepuasan, Hambatan Berpindah dan Penyediaan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen di Hotel Novotel Surabaya*. Jurnal Strategi Pemasaran Vol. 2, No. 1, 1-7
- Yoana Arina Pramudita, Japarianto, dan Edwin . (2013). *Analisa Pengaruh Customer Value dan Customer Experience terhadap Customer Satisfaction di De Kasteel Resto Surabaya*. Skripsi. Surabaya: Universitas Kristen Petra.

