

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, & Muamar Qadar. (2021). *Analisis Data Penelitian Kuantitatif (Rapih Tulhikmah, Ed.). Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.*
- Al Idrus, S., & MM, M. A. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori.* Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Antara, H., Siswanto, S., & Damarsiwi, E. P. M. (2020). *the Effect of Customer experience and Brand trust on Customer Loyalty on Allbaik Chicken.* BIMA Journal (Business, Management, & Accounting Journal), 1(2), 115–125.
- Arifah, U., & Anggraeni, W. (2018). *Etika Bisnis Islam Dalam Perspektif Kepuasan Pelanggan.* LABATILA: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam, 2(01), 8–15.
- Azhari, M. (2022). *Pengaruh Merek Terhadap Perilaku Konsumen Pada Pt. Fastglobal Berkah Mandiri.* Aliansi: Jurnal Manajemen dan Bisnis, 17(2).
- Azhari, M. I., Fanani, D., & Mawardi, M. K. (2015). *Pengaruh Customer experience terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang).* Jurnal Administrasi Bisnis, 28(1).
- Bambang Sudaryana, D. E. A., Ak, M., Agusiady, H. R., & SE, M. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif.* Deepublish.
- Chandra, J. R., Adiwijaya, M., & Jaolis, F. (2023). *Pengaruh Customer experiences dan Brand trust Terhadap Repurchase Intention Dengan Moderasi Sales Promotion pada Spbu Shell Surabaya.* Jurnal Manajemen Pemasaran.
- DEWI, L. U. H. K. C., KAKOMORE, S., & TERIMAJAYA, I. W. (2023). *Analisis Pengaruh Trust dan Brand Image terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Di Pt Delta Satria Dewata Bali.* GANEC SWARA, 17(1), 187–194.
- Dirbawanto, N. D., & Sutrasnawati, R. E. (2016). *Pengaruh Customer experience dan Brand trust Terhadap Customer Loyalty.* Management Analysis Journal, 5(1).
- Fatoni, A., & Nurafifah, N. (2022). *Customer experience dan Brand trust sebagai Variabel yang Mempengaruhi Customer Loyalty Konsumen ZALORA Indonesia.* Jurnal Digital Bisnis, Modal Manusia, Marketing, Entrepreneurship, Finance, & Strategi Bisnis (DImmensi), 2(2), 83–86.

- Gofur, A. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan*. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 4(1), 37–44.
- Hidayaturohma, H. (2021). *Pengaruh Brand trust dan Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Customer Retention dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Jasa P Jek Di Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban: studi kasus pada pelanggan P Jek di Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).
- I Ketut Swarjana, S. K. M. M. P. H. D. P. H. (2023). *Metodologi Penelitian Kesehatan*: Edisi Terbaru. Penerbit Andi.
- Indrasari, M., & Press, U. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*: pemasaran dan kepuasan pelanggan. Unitomo Press.
- Insani, A. M., Hidayati, T., & Zainurossalamia, S. (2020). *Pengaruh Brand trust dan Customer experience terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan pada Rumah Sakit Samarinda Medika Citra di Samarinda*. Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman (JIMM), 5(4).
- Janie, D. N. A. (2012). *Statistik deskriptif & regresi linier berganda dengan SPSS*. Jurnal, April, 52.
- Jeslin, Y., Genjik, B., & Khosmas, F. Y. (2020). *Pengaruh Lingkungan Keluarga terhadap Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Ekonomi SMA Wisuda Pontianak*. Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK), 10(5), 2537–2544.
- Jusdienar, A. L., Sari, F. P., Nurhayati, N., Paridy, A., Badriah, L. S., Suprayitno, D., Nopiah, R., Seru, F., Noorzaman, S., & Kusumastuti, Y. (2024). *Buku Ajar Statistik Ekonomi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Kotler, Philip (2009), *Manajemen Pemasaran*. Indeks, Jakarta.
- Lawendatu, J., Kekenusa, J. S., & Hatidja, D. (2014). *Regresi linier berganda untuk menganalisis pendapatan petani pala*. d'Cartesian, 3(1), 66–72.
- Marakanon, L., & Panjakajornsak, V. (2017). *Perceived quality, perceived risk and customer trust affecting customer loyalty of environmentally friendly electronics products*. The Kasetsart Journal Social Sciences, 38, 24–30.
- Mensah, F., Agyapong, K., & Acheampong, A. (2021). *Students' Perspectives on Satisfaction with Distance Education in Ghana: A Cluster Analysis*. African Journal of Teacher Education.

- Neris, F., & Hardianto, W. T. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Voice (Ekspresi Ketidakpuasan) Masyarakat Di Sektor Administrasi Kependudukan*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP), 5(2).
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). *Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Tata Kelola, 7(2), 201–212.
- Nurhayati, A., & Nurhalimah, N. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan*. Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 6(2), 1–5.
- Nurhayati, S. A. (2020). *Pengaruh Brand trust, Brand Experience dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi.
- Prasetio, A. (2012). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan*. Management Analysis Journal, 1(1).
- Priyanda, R., Agustina, T. S., Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., & Yuniati, I. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pradina Pustaka.
- Rini, A. S., & Sulistyawati, E. (2014). *Pengaruh brand trust, customer satisfaction, dan corporate social responsibility terhadap brand loyalty*. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 3(3), 510–529.
- Sasongko, S. R. (2021). *Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran)*. Jurnal ilmu manajemen terapan, 3(1), 104–114.
- Setiyawan, S. (t.t.). *Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Online shop*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Susanto, R. A., Mulyati, A., & Mulyati, D. J. (t.t.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand trust, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Cabang Utama Sidoarjo*.
- Susiloadi, P., & Nirmala, V. S. I. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo*. Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik.

- Wardhana, R. E. (2016). *Pengaruh customer experience terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi pada konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya)*. Jurnal Ilmu Manajemen, 4(3), 1–9.
- Widarsa, K. T., Astuti, P. A. S., & Kurniasari, N. M. D. (2022). *Metode Sampling Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. BASWARA PRESS.
- 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*. Cakrawala Repositori IMWI, 3(1), 11–21.
- Yufizar, A. F., Restuti, S., & Rahayu, D. D. (2017). *Pengaruh Experiential Marketing Dan Brand trust Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Jatra Pekanbaru*.