

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2).
- Mexi, O., & Juwita, R. Pengaruh Service Quality, Customer Satisfaction, Product Quality Dan Relationship Marketing Terhadap Customer Retention Coffee Shop (Studi Kasus Pelanggan Kopi Pulang Palembang).
- Koentjoro, E. M. (2013). Pengaruh service quality terhadap customer satisfaction di coffee bean galaxy mall Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(2), 1-6.
- Rivaldi, D. (2017). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Mitra Pinasthika Mustika. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 4(2), 8.
- Prabowo, B. (2008). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT. Astra Surabaya. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 8(2), 92-97.
- Lollen, R. S., & Edwin, J. (2015). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Koran Kompas Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Petra*, 3(1), 1-11.
- Pranoto, R. G. (2015). Analisa Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Konsumen Di Rosetta's Cafe & Resto Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 3(1), 1-9.
- Mantala, R., & Firdaus, M. R. (2016). Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Smartphone Android (Studi Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Banjarmasin). *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 4(2), 153-164.
- Senjaya, V. (2013). Pengaruh Customer Experience Quality Terhadap Customer Satisfaction & Customer Loyalty Di Kafe Excelso Tunjungan Plaza Surabaya: Perspektif B2c. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(1).

- Faizi, N., & Febrilia, I. (2022). Analisis Pengaruh Customer Experience Dan E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Transportasi Online Di Jakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 3(2), 391-403.
- Jimanto, R. B. (2014). Pengaruh service quality terhadap loyalitas pelanggan dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening pada ritel bioskop The Premiere Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-7.
- Kandou, H. A., KALANGI, J. A., & Rogahang, J. J. (2017). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Di Pt. Bank Mandiri Kc. Dotulolong Lasut Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1-22.
- WHDP, U. G. (2014). Relationship between service quality and customer satisfaction in Sri Lankan hotel industry. *International journal of scientific and research publications*, 4(11), 2250-3153.
- Marković, S., & Raspor Janković, S. (2013). Exploring the relationship between service quality and customer satisfaction in Croatian hotel industry. *Tourism and Hospitality Management*, 19(2), 149-164.
- Keller, K., & Kotler, P. (2009). Manajemen pemasaran. *Jakarta: Erlangga*.
- Ndubisi, Nelson O. 2007. "Relationship Marketing and Customer Loyalty". *Marketing Intelligence and Planning*. Vol 25. No.1. pg 98 – 106.
- Kocoglu, D., & Kirmaci, S. (2012). Customer relationship management and customer loyalty; a survey in the sector of banking. *International Journal of Business and Social Science*, 3(3), 282–292.
- Hindarto, P. D. (2010). Hubungan Relationship Marketing Dengan Loyalitas Pelanggan Ritel, 41–46.
- Saifullah Hassan, R., Nawaz, A., Lashari, M. N., & Zafar, F. (2015). ScienceDirect Effect of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23(October 2014), 563–567. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00513-4](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00513-4)
- Shaon, S., & Rahman, M. (2015). A Theoretical Review of CRM Effects on Customer Satisfaction and Loyalty. *Central European Business ...*, 4(1), 23–36. Retrieved from <http://search.proquest.com/openview/4f1883dd7537944ccd7953d2a8e5d042/1?pq-origsite=gscholar>
- Putri, U. P., Suharyono, Abdillah, Y. (2014). Pengaruh Relationship marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*, XV, 2.
- Ndubisi, N.O. (2007). Relationship marketing and customer loyalty. *Marketing Intelligence and Planning*, XXV, 1, 98-106.
- Khandabi, K., Klidbari, H. R., & Fadayi, M. (2014). The Effect of Relationship marketing on Customer Satisfaction of Melly Bank. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*.

- Meyer, C., & Schwager, A. (2007). Understanding customer experience. *Harvard business review*, 85(2), pp.116-126.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Christian, Albertus dan Dian Dharmayanti, 2013. Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty The Light Cup di Surabaya Town Square. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol.1 No.2 hal 1-13.
- Asyifah, Yoespie Dian Anggraini, 2012. Analisis Pengaruh Experiential Marketing dan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen di The House of Raminten Yogyakarta. Tesis, Program Pascasarjana UGM Yogyakarta
- Indrakusuma, Bagus Aji, 2011. Analisis Pengaruh Pendekatan Experiential Marketing yang Menciptakan Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Blackberry Smartphone. Skripsi, Fakultas Ekonomi Undip, Semarang.
- Karimah, Ika, 2012. Analisis Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna iPhone Smartphone di Banjarmasin. Skripsi, Fakultas Ekonomi Unlam, Banjarmasin.
- Kristo, Fino Yurio, 2012. Android Kuasai 68% Pasar Smartphone Dunia. <http://detik.com/inet>
- Naimah, Rahmatul J. 2010. Analisis Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Smartphone Blackberry di Banjarmasin. Skripsi, Fakultas
- Ailawadi, K. L., Beauchamp, J. P., Donthu, N., Gauri, D., & Shankar, V. (2008). Customer Experience Management in Retailing: Communication and Promotion. *Thought Leadership Conference on Customer Experience Management in Retailing*.
- Indrata, S. L., Susanti, C. E., & Kristanti, M. M. (2017). Pengaruh Perceived Value Dan EService Quality Terhadap Customer Behavioral Intention Melalui Customer Satisfaction Pada Pengguna Gojek Di Surabaya. 6(2).
- Juli Anila Sari. (2020). Pengaruh Customer Experience, Customer Value, Dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Gojek Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Umsu
- Ahmad Fadillah & Fatihudin. (2019). Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan). deepublish.