

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Depok:Raja Grafindo Persada.
- Anggraeni, R., Arif, M. E., & Hapsari, R. D. V. 2022. *Manajemen Bisnis Ritel*. Universitas Brawijaya Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arisudana, I. 2009. *Intensi Berbagi Pengetahuan Ditinjau Dari Ekstraversi, Sikap, Norma Subjektif, dan Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan*. Tesis. PPs UGM.
- Bernarto, Innocentius. 2017. *Pengaruh perceived value, customer satisfaction dan trust terhadap customer loyalty Restoran XYZ di Tangerang*. Journal for Business and Entrepreneurship.
- Brady, M. K., dan Cronin, J.J. 2001. *Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach*. Journal of Marketing.
- Candra, Febri, Lena Ellitan, and Yulika Rosita Agrippina. 2023. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Niat Beli Kembali Melalui Kepuasan Pelanggan Wizzmie di Surabaya*. EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi.
- Chen, S. C., & Lin, C. P. 2014. "The Impact Of Customer Experience and Perceived Value on Sustainable Social Relationship in Blogs: An Empirical Study". Technological Forecasting & Social Change, pp. 1-11.
- Daeli, Aseri. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Lius Kecamatan Fanayama Kabupaten Nias Selatan*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan.
- Dewi, Tanti Utami, and Priyambodo Nur Ardi Nugroho. 2020. *Pengaruh customer experience terhadap customer satisfaction dan customer loyalty institut francais Indonesia di Surabaya*. Jurnal Teknologi dan Terapan Bisnis.
- Dexter, Jefferson. 2022. *Peran moderasi customer experience atas pengaruh visual merchandising terhadap repurchase intention KKV*. Jurnal Strategi Pemasaran.
- Dwiastuti. 2012. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: UB Pres.
- Faradisa, Isti, Leonardo Budi Hasiholan, and Maria Magdalena Minarsih. 2016. *Analisis pengaruh variasi produk, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang konsumen pada Indonesian coffeeshop Semarang (ICOS CAFE)*. Journal of Management 2.2.
- Fatimatuzzahroh, Murry Harmawan Saputra, dan Fitri Rahmawati. 2023. *Pengaruh Store Atmosphere Dan Service Quality Terhadap Repurchase Intention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Rita Pasaraya Di Kabupaten Kebumen)*. volatilitas.
- Gentile, C., Spiller, N., & Noci, G. 2007. *How to Sustain them Customer Experience: An Overview of Experience Components that Co-create Value with the Customer*. European Management Journal Vol. 25, No. 5, pp. 395–410

- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (4<sup>th</sup> ed)*. Semarang. Undip.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, edisi 4, BP Undip, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, dkk. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pada Swalayan KPD Di Palangka Raya*. Media Bina Ilmiah
- Hellier, P.K., Geursen, G.M., Carr, R.A. ve Rickard, J.A. 2003. *Customer Repurchase Intention A General Structural Equation Model*. European Journal of Marketing, 37(11/12), s.1762-1800.
- Iman Arisudana. 2009. *Intensi Berbagi Pengetahuan ditinjau dari Ekstraversi, Sikap, Norma Subjektif, dan Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan*. Tesis. PPs UGM.
- Imam, G, 2002, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbitan UNDIP: Semarang.
- Indrian, s., & Arijanto, S. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Marketing Mix, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Repurchase Intention pada Supermarket (Studi Kasus Usulan Perbaikan untuk Griya Pahlawan)*.
- Jholias, Alexander. 2023. *Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Intensi Turnover Pada Karyawan Ritel Modern Di Yogyakarta*. Diss. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Hermawan Kartajaya on Service*. Bandung: Penerbit Mizan
- Kotler Philip, 2002, *Marketing Management, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk*. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran Terjemahan Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Vol.1, Edisi 10, Jakarta: Fakultas Ekonomi, UI.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga: Jakarta.
- Kotler dan Keller, 2014. *Marketing Management Edisi 14, Global Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, A. 2015. *Marketing an Introducing Prentice Hall*. England: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller yang dialihbahasakan oleh Bob Sabran. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.

- Lovelock, C., & Wirtz, J. 2011. *Service Marketing, People, Technology, Strategy* (7<sup>th</sup> ed). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Maharani, & Aisha, D. 2023. *Pengaruh Customer Experience dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Mitra Swalayan Kota Tegal)*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis.
- Mantala, Ronny, dan Muhammad Riza Firdaus. 2016. *Pengaruh customer experience terhadap customer satisfaction pada pengguna smartphone android (studi pada mahasiswa politeknik negeri banjarmasin)*. JWM (Jurnal Wawasan Manajemen).
- Melisa, Yuda. 2012. *Pengaruh bauran pemasaran ritel terhadap keputusan pembelian ulang konsumen mega prima swalayan Payakumbuh*. Jurnal Manajemen.
- Meyer, C. dan Andre Schwager. 2007. *Understanding Customer experience*. Havard Business Review.
- 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.62013. 128 138.
- Noer, Ardi M., Mariati Tirta Wiyata, and Nur Lina. 2022. *Pengaruh Experiential Marketing dan Service Quality Terhadap Repurchase Intention*. Cakrawala Repositori.
- Novrianti, Dian Puspita. 2018. *Pemilihan Supplier Pada Retail Tradisional Untuk Meningkatkan Keuntungan Menggunakan Analytical Hierarchy Process (AHP): Retail, Pemilihan Supplier, AHP*. Jurnal Rekayasa Sistem Industri.
- Nur, Muhammad, and Jumiati. 2022. *Pengaruh Harga Paket Internet Dan Customer Experience Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Kartu Perdana Internet Telkomsel (Studi Pada Masyarakat Kota Sigli Kabupaten Pidie)*. Jurnal Ekobismen.
- Pramudita, Yoana Arina., dan Edwin Japariato. 2013. *Analisa Pengaruh Customer Value dan Customer Experience terhadap Customer Satisfaction di De Kasteel Resto Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 1, No. 1
- Parasuraman, a, Zethaml, V. A., & Berry, L, L. 1988. *Serqual: A Multiple-item Scale For Measuring Cosumer Perceptions of Retailing*. Vol. 64(1).
- Pasianus, Ova, and Any Agus Kana. 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta*. Cakrawangsa Bisnis.
- Pranoto, Roberto Gunawan. 2015. *Analisa Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Konsumen Di Rosetta's Cafe & Resto Surabaya*. Jurnal Strategi Pemasaran 3.1: 1-9.
- Prastyaningsih, Ayu Sari. 2014. *Pengaruh Customer Experience Terhadap Repurchase Intention (Niat Membeli Ulang)(Survei pada Konsumen KFC di Lingkungan Warga RW 3 Desa Kandangrejo, Kedungpring, Lamongan)*. Diss. Brawijaya University.
- Priansa, D. J. 2017. *Perilaku Konsumen*. Bandung. Alfabeta.

- Putriani, dkk. 2020. *Dampak kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan hypermart bencoolen mall bengkulu*. Jurnal Ekonomi dan Industri.
- Rahmat, Yogie. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Hero Supermarket TBK. Cabang Giant Ekstra Metropolitan City Panam Pekanbaru*. Eko dan Bisnis.
- Rizkia, Rani. 2023. *Pengaruh Utilitarian Value dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Untuk Meningkatkan Repurchase Intention*. Kebumen; Universitas Putra Bangsa.
- Santi, Ellysa Rahma, and Akhmad Supriyanto. 2020. *Pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Dan Promosi Online Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Sate Taichan Banjar D'licious)*. Jurnal Sains Manajemen Dan Kewirausahaan.
- Savitri, Ida Ayu Putu Dian, dan I. Made Wardana. 2020. *Pengaruh citra merek, kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan dan niat beli ulang*. Diss. Udayana University.
- Setyorini, dkk. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Merek terhadap Niat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediator*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung:Alfabeta
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F., & Diana, A. 2016. *Pemasaran Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Andi
- Wibisono. 2006. *Manajemen Kinerja: Konsep Desain dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta. Erlangga.
- Wijaya, Yoanita Rahesa, and Endang Tjahjaningsih. 2022. *Analisis faktor kepuasan pelanggan serta dampaknya pada niat beli ulang*. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis.
- Wong, A., & Sohal, A. 2003 . *Service quality and customer loyalty perspectives on two levels of retail relationships*. Journal of Services Marketing, 17(5), 495–513.

Yudha, I. P., and Ni Wayan Sri Suprapti. 2018. *Pengaruh Atmosfer Toko Dan Daya Tarik Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Beli Ulang (Di Matahari Mall Bali Galeria Kuta)*. E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana.

