

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, W. (2024).** *Pengaruh Harga, Keragaman Produk dan Promosi Digital Terhadap Minat Beli Ulang Kue Kering Retno Cake and Cookies di Kecamatan Tempeh Lumajang*. Skripsi, Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang.
- Arifin, Z. (2017). *Analisis Regresi Linier Berganda: Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Deepublish Store. (2022). Kerangka penelitian: Pengertian, jenis, dan cara membuatnya. Deepublish Store. <https://deepublishstore.com/blog/kerangka-penelitian>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty: A Guide to Developing and Managing Customer Loyalty*. Wiley.
- Hadita. (2018). *Dampak keragaman produk terhadap kepuasan pelanggan Ramayana Departemen Store*. Universitas Bhayangkara
- Hurriyati. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta
- Jakarta Raya. Retrieved from <https://repository.ubharajaya.ac.id/6115/>
- Kahuripan, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Studi kasus pada Toko HP IVAN CELL Kediri). *Intelletika: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(1), 97–105.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 44(6), 1-24.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69-96.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69-87.
- Lupiyoadi, R., & Ikhsan, M. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi ke-2). Salemba Empat.
- Nielsen. (2023). *FMCG sector growth in Indonesia e-commerce: 1.03% growth compared to previous year*. NielsenIQ.
- Nursani, H., Suryanto, M., & Rahardjo, A. (2023). Kepercayaan pelanggan dalam hubungan bisnis yang sukses. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 21(3), 45-58.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing* (17th ed.). Pearson.

- Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). Routledge.
- Paramita, A., & Rizal, A. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: UGM Press.
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen* (Edisi Ketiga). Widya Gama Press.
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu dan Branding*. Bandung: Pustaka Setia.
- Puspitasari, R. (2023). *Pengaruh pengalaman pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap minat wisatawan berkunjung kembali ke Pulau Pahawang Lampung* (Skripsi, Universitas Lampung). Universitas Lampung.
- Robustin, T. P. (2015). Pengaruh Atribut Produk Citra Hand & Body Lotion terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Kota Jember. *Bisma Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 2(9), 174–189.
- Sarwono, Jonathan. (2018). *Analisis Data Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Schmitt, B. H. (2017). *Experiential Marketing: How to Get Customers to Sense, Feel, Think, Act, and Relate to Your Company* (2nd ed.). Free Press.
- Segara, S. C. (2019). *Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada AHASS PT. Tiger Dua Ribu Medan* (Skripsi, Universitas Medan Area).
- Shinta, N. (2024). *Pengaruh Service Quality, Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Oca Beauty Salon pada Masyarakat Padang*. Skripsi, Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang.
- Solomon, M. R. (2018). *Consumer behavior: Buying, having, and being* (12th ed.). Pearson.
- Sudarsono. (2020). *Manajemen pemasaran*. UTS Press. <https://repository.utssurabaya.ac.id/68/1/Manajemen%20Pemasaran%20%28Gabung%20Cover%29.pdf>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syaiful, M., & Khuzaini. (2015). *Pengaruh Relationship Marketing, Komitmen, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 4(12).
- Tjiptono, F. (2021). *Strategi Pemasaran* (5th ed.). Andi.

Voorhees, C. M., Fombelle, P. W., Gregoire, Y., Bone, S., Gustafsson, A., Sousa, R., & Walkowiak, T. (2017). *Service encounters, experiences and the customer journey: Defining the field and a call to expand our lens*. Journal of Business Research, 79, 269–280. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.04.014>

Zulaeha, W., & Suwardi. (2020). Dampak industri nikel terhadap peningkatan kondisi sosial ekonomi masyarakat di Desa Papanloe, Kecamatan Pa'jukukang, Kabupaten Bantaeng. *Mirai Management*, 5(2), 447.

