

DAFTAR RUJUKAN

- Ajininggar, D. R., & Budiarti, L. (2023). Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maxpress Coin Laundry Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 9(1), 186–192.
- Aulia, & Gumilar. (2021). *Cerdas Cergas Berbahasa dan Bersastra Indonesia untuk SMA/SMK Kelas X*. Pusat Kurikulum dan Pembukuan.
- 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).
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233.
<https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium>.
- Ferdinand, A. (2006). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor* (4th ed.). BP Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. BP Universitas Diponegoro.
- Indriati, A., & Fitriana, N. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Presepsi Nilai, *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan Sate Kalthak Pak Pong. *JURNAL MENATA*, 1(1), 1–6.
- Irwan, H. (2003). *Indonesian Customer Satisfication*. PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (1st ed., Vol. 12). Erlangga.
- Lay, A. (2006). *Manajemen Pelayanan* (F. Utami, Ed.). ANDI.
- Lena, E. M., Mursito, B., & Hartono, S. (2021). Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Kualitas Produk, Citra Merek dan Pelayanan pada Outlet 3 Second Surakarta (Consumer Purchase Interest Assessed From The Atmosphere Store, Location, And Word Of Mouth Case Study On Solo Boutique). *Jurnal Ekbis*, 22(1), 55–68.
- Lestari, N. E. P. (2020). Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Waroeng Steak and Shake Cabang Margonda. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 18(2), 107–115.

- Monica, T., Erlina, R., & Yon, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Edukasi Ekobis*, 8(1).
- Noor, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu). *IAIN Bengkulu*.
- Pemerintah Indonesia. (n.d.). *Undang-undang No.5 Tahun1990*.
- Safitri, A., Zahroh, F., Naufaliadi, R., Nugroho, R. T., Sofyan, M., Rahmawati, N. F., & Maulina, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan Sofyan Frozen. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 2(2), 470–478.
- Schmitt, B. H. (2000). *Experiential Marketing: How to Get Customers to Sense, Feel, Think, Act, Relate*. Simon and Schuster.
- Sembiring, D. I., & Fordian, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Experience* Terhadap Kepuasan UMKM Sebagai Pelanggan JNE Cabang Cikarang. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 14(2), 29–40.
- Setyawati, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. *INOVASI*, 19(1), 57–63.
- Silaban, M., & Soerjanto, S. (2022). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Memperhatikan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Di Resto CBA Jakarta. *EDUTURISMA*, 7(2).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development/R&D)* (4th ed.). Alfabeta.
- 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*, 17(2), 204. <https://doi.org/10.20961/sp.v17i2.66883>.
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. F. C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7–12.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. ANDI.