

DAFTAR PUSTAKA

- Alviani, D., Budianto, A., & Setiawan, I. (2024). PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING DAN RAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Hijab Zoya Di Toko Cantika Hijabku Cingambul). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 4(2), 30-38.
- Angelia, V., & Rezeki, S. (2020). Pengaruh Experiential Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Abeng 38. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 63-73.
- Antara, I. M. R. S., & Rastini, N. M. (2022). The influence of brand image, sales promotion and quality of service on customer satisfaction car rental service. *European Journal of Business and Management Research*, 7(2), 223-226.
- Ardiyanti, Y., Apriliani, R. A. E. P., & Efendi, B. (2022). Pengaruh Brand Image, Brand Trust Dan Product Quality Terhadap Keputusan Pembelian. *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Perbankan Syariah*, 2(2), 100-108.
- Astari, W. F., & Pramudana, K. A. S. (2016). Peran experiential value dalam memediasi pengaruh experiential marketing terhadap repurchase intention. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 10(1), 16-30.
- Astuti, M., & Gresivonda, G. (2014). Pengaruh Penerapan Experiential Marketing Terhadap Pelanggan Di Rumah Makan Lesehan Joyo Taman Pinang Sidoarjo. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan)*, 1(1), 1-22.
- Astuti, P. P., & Irfan, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warkop 51 Daya di Kota Makassar. *Jurnal Ekonomi Prioritas*, 3(3), 119-127.
- Azka, M. G. M., Nurhidayat, F., & Putranto, A. (2024). Pengaruh Lifestyle, Service Quality, Price Perception, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan. *MAGNA: Journal of Economics, Management, and Business*, 3(1), 63-73.
- Bimbing, A., Tamengkel, LF, & Mukuan, DD (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Pelita Motor. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* , 14 (1), 43-47.
- Budianti, F., & Nurtjahjadi, E. (2023). Pengaruh Green Product dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Produk Tupperware (Pengaruh Green Product dan Perceived Price Terhadap Minat Beli Produk Tupperware). *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen* , 4 (3), 195-207.
- Chalim, M. A., Listyowati, P. R., Hanim, L., & Noorman, M. S. (2022). Peran

- Pemerintah dalam Pengembangan Koperasi Modern dan UMKM Berdasarkan PP No. 7 tahun 2021. *Audi Et AP: Jurnal Penelitian Hukum*, 1(01), 21-29
- Chuenyindee, T., Ong, AKS, Ramos, JP, Prasetyo, YT, Nadlifatin, R., Kurata, YB, & Sittiwatethanasiri, T. (2022). Kualitas layanan kendaraan utilitas umum dan kepuasan pelanggan di Filipina selama pandemi COVID-19. *Kebijakan utilitas*, 75, 101336.
- Dewi, K., & Limbong, M. T. U. (2025). FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN BUFFET BREAKFAST DI THE TRANS LUXURY HOTEL BANDUNG. *Jurnal Sains Manajemen*, 7(1), 17-26.
- Dewi, N. S., & Prabowo, R. E. (2018). Performa Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi, Dan Gaya Hidup Dalam Mempengaruhi Proses Keputusan Pembelian Minuman Isotonik (Studi Konsumen Minuman Isotonik Di Kota Semarang).
- Effendi, Z. R., Sentosa, E., & Nursina, N. (2022). Pengaruh citra merek, kualitas produk, dan promosi terhadap keputusan pembelian konsumen pada Seikou Coffee Depok. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 5(1), 31-38.
- Ferdinand, A. (2014). Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Tesis Dan Desrtasi Ilmu Manajemen.
- Fieldren, G., & Megawati, M. (2024). Pengaruh Promosi Penjualan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Salon Kecantikan Ali Tattoo Sulam Di Palembang. *Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen*, 5(2), 176-183.
- Fiqihtha, E., Kuraesin, E., & Muniroh, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Manajer: Jurnal Ilmu Manajemen*,
- Ghozali & Latan H. (2015). Partial Least Squeres Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 Untuk Penelitian Empiris. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, P., Nasution, NA, Sari, DN, & Sebayang, RH (2020). Pengaruh Promosi Penjualan, Slogan Produk, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pelanggan Membeli Produk Gas Pada Pt. Tasya Gasindo Medan. *Jurnal Manajemen*, 1 (2), 45-52.
- Hair Jr. J. F, dkk., (2021). Kontak Struktural Pemodelan Persamaan (PLS-SEM) Menggunakan R. (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)
- Hair, J. F., Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Sage.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When To Use And How To Report The Results Of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24.

- Hair, J., Hult, T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). Pengantar Tentang Pemodelan Persamaan Struktural Kuadrat Terkecil Parsial (PLS-SEM). Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Hapsari, A. M. (2015). *Pengaruh excellent service terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan (survei pada pelanggan pizza hut malang town square)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Hasibuan, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Vanilla Panyabungan. *Jurnal Misi*, 4(3).
- Herliza, R., & Saputri, M. E. (2016). Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Zara Di Mall Pvj Bandung). *eProceedings of Management*, 3(2).
- Hilman, S. P. F., & Marlana, N. (2020). Pengaruh Experiential Marketing Dan Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rm Khas Sunda Mang Engking Juanda Di Jawa Timur. *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 15(2), 173-189.
- Ikramayosi, YK, Jemadi, J., & Dwiyanto, BS (2022). Pengaruh Strategi Green Marketing, Brand Image Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen The Body Shop. *JEMBA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* , 1 (4), 723-734.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran*
- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511-517.
- Kholifah, I. B., & Permatasari, I. R. (2025). PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING DAN BRAND IMAGE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA TOKO ASTER KOSMETIK KOTA MALANG. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(1).
- Kotler, P. Dan Armstrong, N. (2016). Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition. England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15. ed). Pearson.
- Latifah, I., Dora, Y. M., & Saefudin, N. (2023). KEPUASAN PELANGGAN BASO URAT SATURNUS: STUDI EMPIRIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK. *Finansha: Journal of Sharia Financial Management*, 4(2), 203-216.
- Luthfiani, A., & Habib, M. A. F. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Sale Pisang “Mawar” Jabalsari Tulungagung. *Maslahah: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 2(2), 328-341.

- Manengkey, VM, Tumbel, TM, & Kalangi, JA (2019). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Kebun Strawberry D' MOOAT. *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS (JAB)* , 9 (1), 64-71.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Mirnawati, M., Haruna, B., & Karma, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Karang Hias di PT. Panorama Alam Tropika Jakarta Selatan. *Jurnal Bintang Manajemen*, 2(3), 79-96.
- Musyaffi, A. M., Khairunnisa, H., & Respati, D. K. (2021). *Konsep dasar structural equation model–partial least square (SEM-PLS) menggunakan Smart PLS*. Ciputat, Tangerang Selatan.
<https://books.google.co.id/books?id=KXpjEAAAQBAJ&printsec=copyright&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Natalia, P., & Mulyana, M. (2014). Pengaruh periklanan dan promosi penjualan terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 2(2), 119-128.
- Nazmi, H. (2021). Pengaruh promosi penjualan dan saluran distribusi terhadap keputusan pembelian furing prima pada PT. Biru Indokon. *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis (JRMB)* , 6 (1), 79-88.
- Nugroho, A. (2021). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Warung Bakso Lumayan Pak Cipto Karanganyar* (Doctoral dissertation, Universitas Putra Bangsa).
- Nurmala, R. (2020). PENGARUH POTONGAN HARGA, DISTRIBUSI FISIK DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP PENJUALAN: Studi Kasus Pada PT. Selamat Lestari Mandiri Kota Sukabumi. *Business Preneur: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(2), 77-84.
- P. R. Sihombing and A. M. Arsani, *Aplikasi STATA untuk Statistisi Pemula*, no. Februari. 2022.
- Palelu, D. R., Tumbuan, W. J., & Jorie, R. J. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba Di Kota Lawang. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 68-77.
- Pangastuti, R. L. (2017). The Influence of Experiential Marketing And Service Quality For being Reasonability of Customers Loyalty Forming (Case Study of Beauty Saloon of London Beauty Center “LBC”). *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 202.
- Pasaribu, V. L. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor TVS. *Business Management Journal*, 18(1), 37-49.

- Pramudita, NA, & Widajanto, M. (2024). PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SOYA STATION DI KOTA MOJOKERTO. *Jurnal Penelitian Manajemen & Akuntansi Global* , 8 (1).
- Prasada, I. P. E. A., & Ekawati, N. W. (2018). *Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Purnomo, F. (2019). Program ladit (lapak digital): optimalisasi media digital sebagai wadah dalam pengembangan UMKM di Madura. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 89-95.
- Purwati, DS, & Zufrie, Z. (2021). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, EXPERIENTIAL MARKETING, WORD OF MOUTH DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Brastagi Supermarket Rantauprapat). *Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi (EBMA)* ,
- Putra, H. S., Wartiningih, E., Anggraeni, A. P., Sofa, N., Firdaus, R. Z., & Latianingsih, N. The Influence of Price Perception and Service Quality on Customer Satisfaction of Maxim Application. *Buletin Poltanesa*, 25(2), 587807.
- Putra, N. S., Wahono, B., & Khalikussabir, K. (2024). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Warung Omah Bumbu Ireng. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 13(01), 1417-1424.
- Putra, R. (2021). Determinasi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap kualitas produk, citra merek dan persepsi harga (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516-524.
- Putri, T. O., & Warganegara, T. L. P. (2024). INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRODUCT INNOVATION, AND SALES PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION AT LAANCBKE MSMEs IN BANDAR LAMPUNG. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 8(2), 323-331.
- Rawis, A. G., Mandey, S. L., & Roring, F. (2022). Pengaruh Periklanan, Publisitas Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Grab Di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 308-319.
- Rinawati, GA, Agung, AAP, & Anggraini, NPN (2021). Pengaruh celebrity endorser dan brand image terhadap keputusan pembelian Freshcare di Kota Denpasar. *EMAS* , 2 (1).

- Rudianto, R., Harun, N., & Efendi, R. (2015). *Evaluasi Mutu Dodol Berbasis Tepung Ketan Dan Buah Pedada (Sonneratia Caseolaris)* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Safira, M., Indriany, Y., Sintesa, N. S., & Hidayat, A. C. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Slan Pizza Depok: Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 3018-3030.
- Salsabillah, H. D., & Pujiani, D. (2024). PENGARUH DIGITALISASI, ENTREPRENEURIAL MARKETING DAN EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GENERASI MILLENNIAL DI SAKURA HILLS TAWANGMANGU. *Widya Dharma Journal of Business-WIJoB*, 3(2), 33-45.
- Sari, P. S., Respati, N. N. R., & Yasa, N. N. K. (2023). Pengaruh experiential marketing, brand image, price perception terhadap customer satisfaction pada konsumen Starbucks Reserve Dewata. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(2), 327-336.
- Silvia, R., & Arifiansyah, R. (2023). Pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di cillo coffee. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 3 (2), 662-675.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Edisi 2 ceatakan ke-1 September 2019. ALFABETA. www.vcalfabeta.com
- Suryantoro, H., Firdaos, M. R., Irawan, T. T., & Wihartika, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Pulaubeku Bogor. *Jurnal Manajemen Pratama*, 1(2).
- Susanti, N., & Ichsan, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Astellas Pharma Indonesia Area Depok. *Jurnal Manajemen Pemasaran No. ISSN (ceta)*, 2598-0823.
- Tiong, P. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pt. primagum sejati di makassar. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 1(2), 176-203.
- Wibisono, A., & Syahril, S. (2016). Pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *KINERJA: Jurnal Bisnis & Akuntansi*, 6 (2), 32-47.
- Yamin, S. (2023). *Olah data Statistik Smartpls 3 Smartpls 4 Amos & Stata (Mudah & Praktis) Edisi Iii*. Dewangga Energi Internasional Publishing.
- Yudistianto, D., & Hasyim, H. (2020). PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

DENGAN KEPUASAN SEBAGAI INTERVENING. *JCA of Economics and Business*, 1(02).

Yusuf, M. B. M., Sumowo, S., & Rusdiyanto, R. (2024). THE INFLUENCE OF PROMOTION, PRICE PERCEPTION, LOCATION AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT SADIMO BARBERSHOP JEMBER. *Jurnal Comparative: Ekonomi dan Bisnis*, 6(3), 561-570.