

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W dan Jogiyanto. 2019. *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. Fakultas Ekonomi, Universitas Gadjah Mada.
- Alfanur, F., dan Kadono, Y. 2021. *Malaysian E Commerce Journal (MECJ) Empirical Study Of Purchase Intention And Behavior Ecommerce*. 4(1), 20–28. <https://doi.org/10.26480/mecj.01.2021>.
- Azhari, M. I., D, Fanani, dan M. K. Mawardi. 2015. Pengaruh Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 28 (1), 143–148.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Surabaya. 2022. *Kota Surabaya Dalam Angka*. Katalog BPS:1102002.3578.
- Berlian dan I. Razak. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Helm Merk KYT di Kecamatan Bintara Kota Bekasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. 7 (3).
- Blecker, T. G. Friedrich. *Information and Management Systems for Product Customization*. United States of America : Springer Science. 2005.
- Corrocher N. dan M. Guerzoni. 2009. Product variety and price strategy in the ski manufacturing industry, *Jena Economic Research Papers 2008-015*, Friedrich-Schiller-University Jena, Max-Planck-Institute of Economics.
- Damayanti, R., Z. Husen., dan Z. S. H. S. Mesar. 2021. Pengaruh Celebrity Endorser Terhadap Minat Beli Dengan Electronic Word of Mouth Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Skincare Emina. *Jurnal Mitra Manajemen*. 5(6), 390–398.
- Darmawan, P. A. D. T., P. N.S Yasa., N. M. Wahyuni, dan K. G. P Dewi. 2022. Pengaruh Elektronik Word Of Mouth dan Citra Merek Terhadap Niat Beli. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 7(1), 89-100.
- Durand, V. M. dan D. H. Barlow. 2006. *Psikologi Abnormal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dwinanda, G., dan Y. Nur. 2020. Bauran Pemasaran 7p Dalam Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Pada Industri Retail Giant Ekspres Makassar. *Jurnal Mirai Management*. 5(3), 120–136.

- Efnita, T. 2017. Effect Of Variation Of Products, The Service Quality, Price And Location On Customer Satisfaction Wedding Organizer. *Journal AdBispreneur*, 2(2), 107-115.
- Emor, J. I., W. J. F. A Tumbuan, dan M. H. Rogi. 2019. Pengaruh Kelengkapan Produk, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Rm. Bakso Solo Pak Eko Di Tomohon. *Jurnal EMBA*. 7(4), 5407–5415.
- Febriana, F. D., dan R. E. Prabowo. 2022. Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Tanam Coffeeshop Kaligarang Semarang. *Jurnal Mirai Management*, 7(1), 298-306.
- Finthariasari, M., S. Ekowati, dan R. Krisna. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Display Layout, Dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 149–159.
- Ghozali, I. 2021 . *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Google. Ulasan AADK Coffee & Eatery Wiyung Surabaya.2023. <https://g.co/kgs/wWUMEha>. 10 November 2023 (19.12)
- Gunardi, C. G., R. Erdiansyah. 2019. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku. *Jurnal Prologia*. (3) 2
- Hadita. 2018. Dampak Keragaman Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Ramayana Department Store. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)*. 3(3), ISSN: 2527-7502.
- Harwani, Y. dan Safitri. 2017. Security and Ease of Use Effect on Customers' Satisfaction Shopping in Tokopedia. *Journal of Resources Development and Management ISSN 2422-8397 An International Peer-reviewed Journal*. (33)
- Hasan, A. 2017. *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.
- Hatmawan, A.A., dan S. Riyanto. 2020. Metode Riset Penelitian Kuantitatif, Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen. CV. Budi Utama. Sleman.
- Hendryadi, I, Tricahyadinata,. dan R. Zannati. 2019. *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium).
- Hurriyati, R. 2018. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.

- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indriati, A. dan Fitriana, N. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai, Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Sate Klathak Pak Pong. *JURNAL MENATA*, 1(1), 1-6.
- Inggil, D. 2013. Pengaruh Experiential Marketing Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Rumah Makan Pring Asri Bumiayu). *Management Analysis Journal*. 2 (2).
- Kotler, P dan G. Amstrong. 2019. *Prinsip – Prinsip Marketing*. Edisi ke tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- _____. dan K. L. Keller. 2019. *Manajemen Pemasaran* Edisi ke Tigabelas Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Maichael. 2018. Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Dapur Pandhawa. *Jurnal Manajemen dan Startt-Up Bisnis*. 2(6)
- Moksaoka, I. M. W., dan I. K. Rahyuda. 2016. Peran Brand Image Dalam Memediasi Country Of Origin terhadap Purchase Intention. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 5(3), 1690-1716.
- Norawati, S., Arman, A. Ali, I. Amri, dan P. Eka. 2021. Analysis of product variation, quality of service and their effect on customer satisfaction. *International Journal of Entrepreneurship and Business Development*. 04(06), 954–960.
- Novendra, D., Verinita, dan I. Masykura. 2019. The Effect of Store Image on Revisit Intention that is in Mediation by Customer Satisfaction (Survey on Padkfcang Bioderm Clinic Consumer). *International Journal of Innovative Science and Research Technology*. 4(4), 328–336.
- Panjaitan, E., S. Sinulingga, dan R. P. Wibowo. 2019. The Effect of marketing mix on consumer purchase decision on bright gas product in Medan (Study in PT Pertamina (Persero) Marketing operation region I). *International Journal of Research & Review*. 6(10).
- Pebrila L, A. M. Ramdan dan A. Samsudin. 2019. Kekuatan Pengalaman Konsumen dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Toko Handmade Addictive. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana 8 April 2019*. 341-354.
- Poha, F. R., D. R. Karundeng, dan M. A Suyanto. 2021. Analisis Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey

- Pengunjung Kopi Dari Hati Marisa). *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*. 10(1).
- Pranoto, R.G., dan Hartono S. 2015. Analisa Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Konsumen Di Rosetta's Cafe & Resto Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* ,
- Raharjani, J. 2005. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang). *Dalam Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*. 2(1).
- Ramdas, K. 2002. *Managing Product Variety: An Integrative Review and Research Directions*.
- Ristia, N. D., dan R. A. Marlien. 2022. Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Albania Coffee Boja). *YUME: Journal of Management*. 5 (3), 1-16.
- Safitri, A., F. Zahroh,, R. Naufaliadi, R. T. Nugroho. M. Sofyan, N.F. Rahmawati, dan A. Maulina. 2022. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Sofyan Frozen. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*. 2(2), 470-478.
- Sahir, S. H. 2022. *Buku ini di tulis oleh Dosen Universitas Medan Area Hak Cipta di Lindungi oleh Undang-Undang Telah di Deposit ke Repository UMA pada tanggal 27 Januari 2022.*
- Sanjaya, T., dan Y. P. Hastoko. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Pizza Hut Komsen Jatiasih Bekasi. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*. 1(5).
- Sari, V. A. 2017. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum Dalam Kemasan Teh Botol Sosro. Diponegoro University *Journal of Social and Politic, Business Administration*. 2017.
- Sarwini, S. 2022. Pengaruh Promosi, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Produk Kosmetik Wardah Pada Mahasiswa Stiesia Surabaya). *Skripsi*. Program Studi Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.

- Sarwini, S., dan R. Rismawati. 2022. Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*. 11(9).
- Setyo, P. E. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*. 1(6), hal. 755-764.
- Siregar, R.G. 2020. Studi Pustaka Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian: Harga, Promosi, Kepercayaan, Citra Merek, dan Kualitas Produk Pada Toko Online Gudangrosiran.com. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*. 1(2).
- Situmorang, S. H. dan M. Lufti. 2014. *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: Usu Press.
- Sriandani, L., L. Darwin., Efendi., dan F. Halim. 2018. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Fifgroup Pos Spektra Pematangsiantar. *Jurnal Maker*: 4(1). Hal. 1-9.
- Stanton, W. 1996, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Kedua, Edisi Ketujuh, Erlangga : Jakarta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sumarni, M. dan J. Soeprihanto. 2018. *Pengantar Bisnis (Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi Ke 5. Yogyakarta: Libert Yogyakarta.
- Sutomo, S. dan R. C. Kesturi. 2022. Pengaruh Citra Merek dan Promosi pada Produk Minuman Waralaba Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Locus Penelitian dan Pengabdian*, 1(5), 327-340.
- Thomas, A. 2017. Multivariate Hybrid Pathways for Creating Exceptional Customer Experiences. *Business Process Management Journal*. 23(4), 822–829.
- Tjiptono, F dan Anastasia Diana. 2020. *Pemasaran*. Penerbit Andi Yogyakarta
- _____. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.
- Verhoef, P. C., K. N. Lemon, A. Parasuraman, A. Roggeveen, M. Tsiros, dan L. A. Schlesinger. 2009. Customer Experience Creation : Determinants , Dynamics and Management Strategies. *Journal of Retailing*. (85), 31–41.

- Wardhana, R. E. 2016. Pengaruh Customer Experience terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening (Studi pada konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*. 4(3)
- Wiyata, M. T., E. P. Putri, dan C. Gunawan. 2020. Pengaruh Customer Experience, Ease of Use, dan Customer Trust Terhadap Repurchase Intention Konsumen Situs Jual Beli Online Shopee. *Cakrawala*. 3(1), 11-21.
- Yayuk, S. dan Y. W. Setiadi. 2022. Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Kenyamanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Masker Sensi Disaat Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu). *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains (JEMS)*, 3(2).
- Yosephine S., C. Demak, dan Y. P. Purnama. 2020. Peran Mediasi Customer Satisfaction Dalam Customer Experience Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 7(2): 171–84.

