

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari (2016). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Alfabeta.
- Anam, Muhammad. Syariful., Nadila, Dian. Lutvita., Anindita, Tara. Ayu., & Rosia, Rina. (2021). Pengaruh kualitas produk, harga dan brand image terhadap keputusan pembelian produk hand and body lotion merek Citra. **Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah), Vol 4, No.1, Hal 120-136.**
- Andika, Mohammad., Masithoh, Siti., Khoлиq, Yusuf. Nur., Nisa, Dina. Auliyah., & Rohmah, Nailur. (2021). Efektivitas Marketplace Shopee sebagai Marketplace Belanja Online yang Paling Disukai Mahasiswa. **Journal of Education and Technology, Vol 1. No.1, Hal 24-29.**
- Anjani, Delia Dewi., dan Tresnati, Ratih. (2021). Pengaruh Brand Awareness dan Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Pada Sate Cak Ahmad (Survey Konsumen Cak Ahmad di Kota Bandung). **Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis, Vol 1, No.1, Hal 75-82.**
- Barusman, Tina. Miniawati. Virgawenda., Barusman, Andala. Rama. Putra., Warganegara, Tri. Lestira. Putri., & Marcellino, Ricko. (2022). PENGARUH STORE ATMOSPHERE DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP CUSTOMER REVISIT INTENTION PADA COFFEE SHOP DI BANDAR LAMPUNG. **VISIONIST, Vol 11, No.1, Hal 1-8.**
- Choiriah, Eka. Ni'matul. & Liana, Lie. (2019). Pengaruh kualitas produk, citra merek, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan (studi pada pelanggan sepeda motor Honda di kota Semarang). **MADIC.**
- Damiyana, Damdam., & Mulyanah, Mulyanah. (2021). PENGARUH KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN DI MEDIA SOSIAL (STUDI KASUS PADA KEDAS BEAUTY). **JAB (Jurnal Akuntansi & Bisnis), Vol 7, No.1**
- Deby, Santyo Rusandi. (2018). Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Titin Trenggalek. **Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 2, No.1, Hal 1-11.**
- Diputra, Arya Wiguna Maha. dan Yasa, Ni Nyomankerti. (2021). The Influence Of Product Quality, Brand Image, Brand Trust On Customer Satisfaction And

Loyalty. **American International Journal of Business Management, Vol 4, No.1, Hal 25-34.**

Faizal, Hanim. dan Nurjanah, Siti. (2019). Pengaruh Persepsi Kualitas dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan. **Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, Vol 4 No.2, Hal 307-316.**

Febrianti, Febrianti., Saleh, Haeruddin., & Suriani, Seri. (2022). PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA SIM CARD TELKOMSEL DI DESA TOMPUDAU. **Indonesian Journal of Business and Management, Vol. 4, No.2, Hal 139-146.**

Gozhali, Imam., dan Latan, Hengky. 2015. PARTIAL LEAST SQUARE Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0. Semarang:Undip

Hasibuan, Ririn. Marisca.(2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CAFE VANILLA PANYABUNGAN. **JURNAL MISI, Vol 4 No.3.**

Hidayat, Harun., Hans, Jen. Zainal. Asyikin., & Iskandar, Jhoni. (2022). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Jaga dengan Kepuasan sebagai Intervening. **MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan, 2(1), 49-60.**

Hoiriyah, H., Darmansah, D., & Purbaya, M. E. (2022). Pengaruh User Experience dan Consumer-Based Brand Equity Terhadap Loyalitas Pengguna Shopee. **JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), 9(3), 688-696.**

<https://careers.shopee.co.id/> Diakses pada tanggal 8 maret 2023

<https://pddikti.kemdikbud.go.id>. Diakses pada tanggal 27 September 2022

<https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/> Diakses pada tanggal 11 Oktober 2022

<https://www.similarweb.com> diakses pada 22 november 2022

Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press

Keni, Keni. dan Sandra, Kavira Kamate. (2021). Prediksi customer experience dan service quality terhadap customer loyalty: customer satisfaction sebagai variabel mediasi. **Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis, Vol 5 No.1, Hal 191-204.**

- Keller, Kevin Lane. 2013. *Strategic Brand Management Global Edition*. England: Pearson Education Limited
- Kotler, Phillip.&Keller, Kevin. Lane. (2016). *Marketing Management Global Edition 15 thEdition*. London: Pearson Education.
- Kristanto, Kelvin. dan Adiwijaya Michael (2018). Pengaruh Kualitas, Harga, Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Leko. **Agora, Vol 6 No 1. Hal 1-11.**
- Kuswandi, Dadi. (2021). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja Online. **Jurnal Indonesia Sosial Sains, Vol 2, No.10, 1663-1681.**
- Lyna, Lyna., & Prasetyo, Stefanny. Ivon. (2021). Pengaruh *Website Quality, Customer Experience*, dan *Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Online Shop Lazada di Kota Surakarta. **INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi, 2(1), 53-63.**
- Mashuri, Iqbal. Badri., & Dermawan, Rizky. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Ekuitas Merek Shopee. **Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ), Vol.3, No.4, Hal 2378-2386.**
- Ningsih, Anika. Ria., Putri, Anisa. Rianti., Anita, Anita., Utari, Aulia., & Sanjaya, Vicky. F. (2021). Analisis Perencanaan Strategi Bersaing Menggunakan Metode Matriks BCG Pada E-Commerce Shopee. **Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia, Vol. 11 No1, Hal 37-44.**
- Nirawati, Lia. Dkk (2020). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Shopee. **Jurnal Syntax Transformation, Vol 1 No.9, Hal 624-631.**
- Nugroho, Bagas Wahyu., dan Japariato, Edwin. (2020). ANALISA CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA INDONESIA. **Jurnal Strategi Pemasaran, Vol 7 No.1, hal 1-11.**
- Oktarini, Riri. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa aplikasi gojek di Kota Tangerang. **Jurnal Sekretari Universitas Pamulang, Vol 6 N0.2, Hal 248-257.**
- Peter J. Paul. dan Olson Jerry C. 2013. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba empat

- Priansa, Doni Juni. 2017. Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung : Alfabeta.
- Pujiawati, Sucy. dan Madiawati, Putu Nina (2020). PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE CUSTOMER SATISFACTION DAN BRAND IMAGE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA ARMOR KOPI BANDUNG. **eProceedings of Management, Vol 7 No.2, Hal Hal:3700-3709.**
- Puspitasari, Desi., dan Marlana, Novi. (2021). BEAUTY VLOGGER SEBAGAI MODERASI PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK WARDAH DI SURABAYA. **Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), Vol 9 No.3, 1335-1341.**
- 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.**
- Putra, Ramdani. Bayu., Yeni, Fitri., Fitri, H., & Hutapea, Noftalia. (2020). The Role of Consumer Satisfaction in Mediating Service Quality and Brand Image on Consumer Loyalty. **Sentralisasi, 9(2), 108-119.**
- Rahayu, Hastuti. Sri., Ginting, Paham., & Fawzeaa Beby. Karina (2021). The Influence of Service Quality and Company Image to Customer Loyalty through Corporate Customer Satisfaction on XXX Group. **International Journal of Research & Review, Vol 8 No.8, Hal 207-213.**
- Ramadhani, M., & Nurhadi, N. (2022, March). Pengaruh Citra Merek, Kepuasan Konsumen Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Mineral Merek Aqua. **In FORBISWIRA FORUM BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN-SINTA 4 (Vol. 11, No. 2, pp. 200-214).**
- Safira, Bethari Galuh. & Lestariningsih, Marsudi. (2021). PENGARUH PROMOSI DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK WARDAH. **Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM), Vol 10 No. 5, hal 1-14.**
- Safracia, Sherlica. (2021). The Influence of Customer Experience on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable in Xing Fu Tang Indonesia. **Asian Journal of Research in Business and Management, Vol 3, No.3, Hal 186-198.**
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

- Saputra, Randy. Hermawan., Rambe, W. Pandapotan., & Solihin, Mohammad. (2022). PENGARUH TERPAAN IKLAN YOUTUBE SHOPEE TERHADAP MINAT BELI MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI UNRIYO. **MASSIVE: Jurnal Ilmu Komunikasi**, Vol 2, No.1 Hal 58-72.
- Sari, Ayu. Cindy. Mardika., & Lestariningsih, Marsudi. (2021). Pengaruh Promosi dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee (Studi Pada Mahasiswa Stiesia Surabaya). **Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)**, Vol 10 No 5.
- Setiawati, Leedi., & Susanti, Ari. (2022). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kesadaran Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Ella Skin Care di Cabang Gentan. **Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen**, 21(1), 49-59
- Simanjuntak, Demak Claudia Yosephine. dan Purba, Purnama Yanti. (2020). Peran Mediasi Customer Satisfaction dalam Customer Experience Dan Loyalitas Pelanggan. **Jurnal Bisnis dan Manajemen**, Vol 7 No.2, Hal 171 -184.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Susilawati, Eka., Prastiwi, Estik. Hari., & Kartika, Yulyar. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Diskon, dan Customer Experience terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Fashion Shopee. **JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis**, Vol 5 No.1, Hal 1-16.
- Tamadesha, Adhika. Dan Istiharini (2018). PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN BRAND IMAGE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY STARBUCKS BANDUNG. **JOURNAL OF ACCOUNTING AND BUSINESS STUDIES**, Vol 3 No.1, Hal18-27.
- Tjiptono, Fandy. (2019). pemasaran jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian. Yogyakarta: ANDI
- Udayana, Ida Bagus Nyoman., Cahya, Agus Dwi., & Kristiani, Franziska Ayu. (2022). PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada The Praja Coffee & Resto). **SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business**, Vol 5 No1, 173-179.
- Ulfah, Dian Nur., Dkk (2020). PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN KOSMETIK WARDAH DI KECAMATAN KENJERAN SURABAYA. **Seminar Nasional Ilmu Terapan (SNITER) Vol. 4, No. 1.**

Windiari, Iham., dan Djumarno, Djumarno. (2021). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING, AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY AND CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE. **Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting, Vol 1, No.6, Hal 1048-1059**

Zahara, Rita. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. **Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis, Vol 3, No.1, Hal 31-38.**

