

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boyd, H. W., Walker, O. C., & Larreche, J. C. (2000). *Manajemen pemasaran: Suatu pendekatan strategis dengan orientasi global* (Edisi ke-2). Erlangga.
- Edilius. (2007). *Manajemen koperasi Indonesia*. Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2022). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Huda, M. (2025). *Strategi pemasaran untuk e-commerce dan mobile commerce*. Bisakimia.
- Junaris, I., & Haryanti, N. (2022). *Manajemen Pemasaran Pendidikan Penerbit*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke-15). Erlangga.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2022). *Marketing 5.0: Technology for Humanity*. Wiley.
- Malhotra, N. K., & Birks, D. F. (2006). *Marketing Research: An Applied Approach* (3rd ed.). Financial Times Prentice Hall.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). *The Commitment-Trust Theory of*. 58(July), 20–38.
- Palmatier, R. W., Kumar, V., & Harmeling, C. M. (Eds.). (2018). *Customer Engagement Marketing*. Palgrave Macmillan.
- Sarjana, S. (2022). Manajemen Pemasaran. In: Manajemen Pemasaran. In *Edisi Millenium*.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer Behavior* (12th ed.). Pearson.
- Sisk, H. L. (1973). *Management and organization* (2nd ed.). South-Western Publishing Company.
- Samsudin, S. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV Pustaka Setia.
- Sudarsono, & Edilius. (2007). *Manajemen koperasi Indonesia*. Rineka Cipta.

B. JURNAL

- Ahmad, F., Mustafa, K., Ali, S., Hamid, R., Fiaz, K., Zada, S., Jamil, S., Nawaz, M., & Nicolás, A. V. (2022). *Pengalaman Pelanggan Online Mengarah pada Loyalitas melalui Keterlibatan Pelanggan : Peran Moderasi Penciptaan Nilai Bersama*. 13, 1–15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.897851>
- Amir, A., Mandey, S. L., & Tawas, H. N. (2021). Pengaruh *Perceived Value*, *Brand Image* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Engagement* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Indihome Pt. Telkom Manado). *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 7(3), 612–627. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v7i3.31526>
- Anjani, D. D., Tresnati, R., Bisnis, P. M., Ekonomi, F., & Islam, U. (n.d.). *Pengaruh Brand Awareness dan Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Pada Sate Cak Ahmad (Survey Konsumen Cak Ahmad di Kota Bandung)*. 75–82.
- Azhari, K., & Soepatini. (2024). Pengaruh Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi Kepercayaan Pelanggan (Studi Kasus pada Wardah). *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 17(10.46306/jbbe.v17i2), 1–20.
- Brodie, R. J., Hollebeek, L. D., Jurić, B., & Ilić, A. (2011). *Customer engagement: Conceptual domain, fundamental propositions, and implications for research*. *Journal of Service Research*, 14(3), 252–271. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1094670511411703>
- Becker, L., & Jaakkola, E. (2020). *Customer experience: Fundamental premises and implications for research*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48(4), 630–648. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11747-019-00718>
- Compas. (2025). *Top 10 brand perawatan dan kecantikan di Shopee Indonesia Kuartal I 2025*. <https://compas.co.id/article/top-10-brand-tren-paket-kecantikan/>
- Di, G., & Raya, S. (2022). *Pengaruh Perceived Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Pengguna Jasa Grabfood Di Solo Raya*. 06(02), 1–15.
- Erwin, E., Suade, Y. K. M., Tanesia, C. Y., Sharon, S., & Maichal, M. (2023). *Customer Engagement Usaha Kuliner; Kontribusi Marketing Content dan Efek Viral Marketing Campaigns*. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 6(3), 383–397. <https://doi.org/10.31842/jurnalinoibis.v6i3.285>
- Faizah, S., & Riptiono, S. (2023). *Pengaruh Satisfaction dan Trust terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Customer Engagement sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Pelanggan Pasar Tradisional Tumenggungan Kebumen)*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)*, 5(5).

- Fanesya Yul Fani, & Unik Dwi Lestari. (2024). Pengaruh Brand Image, Service Quality dan Price terhadap *Customer Satifaction* dan *Customer Loyalty* Kopi Janji Jiwa. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(3), 263–279. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i3.1051>
- firsa nabila chika amanda, muhamad maskan, & mustopa hadi. (2024). PENG_Pengaruh+Customer+Experience+dan+Brand+Trust+Terhadap+Customer+Loyalty+Pada+Produk+Implora+di+Aster+Kosmetik+Malang. *PENG_Pengaruh+Customer+Experience+dan+Brand+Trust+Terhadap+Customer+Loyalty+Pada+Produk+Implora+di+Aster+Kosmetik+Malang*, 2, No 1b j(1), 1.
- Fitri, S., Ratri, C., Hidayat, A., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Indonesia, U. I. (2020). *Anteseden Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Beli Ulang*. 21(1), 31–46.
- Gemnafle, M., & Batlolona, J. R. (2021). *Manajemen Pembelajaran*. 1(1), 28–42.
- Gunawan, K., & Kempa, S. (2016). Pengaruh experiential marketing terhadap customer satisfaction dan customer loyalty pada restoran. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 4(1), 1–10.
- Hedy, R., & Budiarti, S. (2023). *Manajemen Pemasaran Global Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen dan Keberhasilan Bisnis*. 14(2), 405–416.
- Jumawar, E., Nurmartian, E., & Buana, S. (2021). *Pengaruh Customer Experience Dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty Indihome (Pada Pelanggan Indihome Area Gegerkalong)*. 5(2), 102–111.
- Jurnal, J., Mea, I., Produk, P. V., & Harga, P. D. A. N. (2024). (*Studi Kasus Pada Pelanggan Kentucky Fried Chicken Di Kab . Bekasi*) Jimea | *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi)*. 8(2), 1539–1552.
- Keni, K., & Sandra, K. K. (2021). Keni, K., & Sandra, K. K. (2021). *Prediksi Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty: Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi*. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 5(1), 191. *Prediksi Customer Experience Dan Service Quality . Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 191.
- Konsumen, P., Rampok, M. I. E., & Surabaya, T. (2016). *Pengaruh customer experience terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada konsumen mie rampok tahanan surabaya)*. 4, 1–9.
- Live, P. E., Service, S., & Keterlibatan, D. A. N. (2024). R . V . *J Kalengkongan ., S . L Mandey ., F , Roring . Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Kanino Premiumclothing Manado The Influence Of E-Commerce Live Streaming Service And Customer Engagement On Customer Loyalty Customers At Kanino Premiu*. 12(3), 762–773.
- Laksmiana, I. N. H., Kusuma, I. G. A. E. T., & Landra, N. (2018). *Effect of customer*

- relationship management on customer satisfaction and loyalty* at PT. Harmoni Permata Gianyar, Bali. *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(03), 20610–20617. <https://doi.org/10.15520/ijcrr/2018/9/03/470>
- Mardhatillah, A., & Alfian, A. (2025). Pengaruh Customer Experience dan Konten Media Sosial Terhadap Customer Loyalty Pada Produk Skincare GladGlow Pada Mahasiswa S1 Manajemen Universitas *Journal of Business Economics...*, 2(1), 1581–1588. <https://jurnal.globalscients.com/index.php/jbem/article/view/616>
- Miftahul Janah, Intisari Haryanti, & Sri Ernawati. (2023). Pengaruh Customer Experience Dan Kepuasan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Di Foodbox Kota Bima. *Journal of Management and Social Sciences*, 2(3), 216–237. <https://doi.org/10.55606/jimas.v2i3.496>
- Mustika, I., Wulandari, D. P., & Padang, U. N. (n.d.). *Pengaruh customer experience terhadap revisit intention pada salah satu villa di alahan panjang the influence of customer experience on revisit intention at one of the villas in alahan panjang*. 7–16.
- Nurjannah, N., Erwina, E., Basalamah, J., & Syahnur, M. H. (2022). *The Impact of E-CRM and Customer Experience on E-Commerce Consumer Loyalty Through Satisfaction in Indonesia*. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(1), 56–73. https://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/Jurnal_Mix/article/view/14230
- Neselia, M., & Loisa, R. (2022). Pengaruh *brand image, physical environment*, dan *customer engagement* terhadap loyalitas nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(2), 119–124. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i2.17806>
- Pelanggan, K., Ud, D. I., Kota, F., & Sitoli, G. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap*. 7(1), 9–17.
- Pires, P. B., & Perestrelo, B. M. (2025). *Measuring Customer Experience in E-Retail*. 1–33.
- Rahananda, S. R., Asiyah, S., & Rahmawati, R. (2025). *Pengaruh Customer Experience, Kepuasan Pelanggan, Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Glad2glow (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Produk Glad2glow Di Kota Malang)*. 14(02), 158–169.
- Resa budi utami, sri padmantlyo. (2019). Peran Pengalaman Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 14(1), 323–336.
- Rajala, A., Hautala-Kankaanpää, T., & Joensuu-Salo, S. (2025). *Supplier experience as antecedent to supplier satisfaction: An explorative study of SMEs*. *Industrial Marketing Management*, 125, 226–238.
- Sholikhah, J. M., Dwi, F., Safirli, F., Luay, N. A., Huwaidi, M. R., & Kusumasari,

- I. R. (2025). *Analisis kepuasan pelanggan sebagai kunci utama dalam membangun loyalitas konsumen pada industri kosmetik*. 2(6), 33–44.
- Simatupang, A. N., & Haldy, M. (2026). *Pengaruh Customer Engagement, Customer Experience, dan Parasocial Relationship terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Nuface di TikTok Shop*. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Ekonomi*, 2(4)
- Solin, N. F., Islam, U., Sumatera, N., Oktaviani, M., Islam, U., Sumatera, N., Nurjanah, W., Islam, U., & Sumatera, N. (2025). *Aspek pemasaran*. 3(2), 450–463.
- Suharto, H. (2023). *Relationship Marketing , Customer Experience and Customer Satisfaction : Testing Their Theoretical and Empirical Underpinning*. 14(1). <https://doi.org/10.18196/mb.v14i1.17805>
- Sutrisno, G., Kaniamasneno, M., & Ristiani, R. (2024). *Customer Experience dan Customer Engagement Sebagai Prediktor Loyalitas Pelanggan : Peran Kepuasan Pelanggan Sebagai Pemediasi*. 18(2).
- Stocchi, L., Hart, C., & Haji, I. (2016). *Understanding the town centre customer experience (TCCE)*. *Journal of Marketing Management*, 32(17–18), 1562–1587. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2016.1242510>
- Shieh, H. S., & Lai, W. H. (2017). *The relationship between customer experience and customer loyalty*. *International Journal of Business and Management*, 12(1), 1–10.
- Trisakti, J. E., Iman, A. A., & Manajemen, P. S. (2023). *Pengaruh Brand Experience Terhadap Brand Loyalty Dengan Customer Engagement Sebagai Variabel Mediator brand asing . Hal ini semakin didukung dengan banyaknya label fesyen yang mudah ditemukan di lokal . Hal ini terbukti dari berkembangnya merek fashion lo*. 3(1), 543–560.
- Tyrväinen, O., Karjaluoto, H., & Saarijärvi, H. (2020). *Personalization and hedonic motivation in creating customer experiences and loyalty in omnichannel retail*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 57, 102233. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102233>
- Widyakto, A., Rahmawati, D. A., Riyanto, S., & Susanto. (2024). *Peran Kepuasan Konsumen Dalam Memediasi Customer Value Dan Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan di Konter Bintang Phone Cell)*. *Edunomika*, 08(02), 1–24.
- Wulandari, C., Rizal, M., & Wahyuningtiyas, N. (2025). *Pengaruh Customer Experience, Personalization, Customer Engagement Dan Online Customer Review Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah (Studi Kasus Pengguna Tiktok di Kota Malang)*. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 13(01), 627–638.

ZAID, S., & PATWAYATI, P. (2021). *Impact of Customer Experience and Customer Engagement on Satisfaction and Loyalty: A Case Study in Indonesia*. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 983–992. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no4.0983>