

DAFTAR PUSTAKA

- Aina Mardhiyah, K., & Rahayu Tri Astuti, S. (2021). *Pengaruh Brand Experience dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan: Peran Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Pelanggan GoFood di Kota Semarang)*.
- Al-Ghifari, M. R. (2024). Pengaruh Social Media Marketing Activities Instagram Terhadap Purchase Intention Layanan Subscription Video On-Demand (SVOD) Netflix Melalui Brand Equity Sebagai Variabel Mediasi. *Indonesian Journal of Economics*, 2(1).
- Ayu, R. S., Survival, & Budianto, B. (2023). *Pengaruh Brand Experience dan Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan yang di Moderasi Kualitas Pelayanan (Studipada Pelanggan CV. Indo RSVP Group di Kota Malang)*.
- Azzahra, M. N., & Muhartini Salim. (2025). The Influence of Service Quality on Customer Loyalty: Expectancy-Disconfirmation Approach. *Indonesian Journal of Business Analytics*, 5(2), 1895–1910. <https://doi.org/10.55927/ijba.v5i2.14090>
- Barahama, T., Dewi Wijastuti, R., Dera, R., Rawi, P., & Lewenussa, R. (2022). *Citra Perusahaan, Customer Experience Dan Fasilitas: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Peln Cabang Sorong* (Vol. 1, Number 2). Oktober.
- Dermawan, A., Kiranasari, I. N., Nazahra Azka, N., & Sihombing, S. (2024). *Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Merek, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan AirAsia*.
- Dewi, N. L., Trimayanti, I., Budiastuti, E., Tinggi, S., & Cirebon, I. E. (2024). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Packaging Kerupuk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Perusahaan UD. Sri Tanjung Di Indramayu*. 3(1). <https://doi.org/10.58468/jambak.v2i1.99>
- Diana Maria, H., Pamungkas, A., Gusmara Kusumah, F., Nugraha, J., Muntaha, A., & Rahmatunnisa, F. (2025). *Pendampingan Naik Kelas Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Era Transformasi Digital Melalui Optimalisasi Branding dan Artificial Intelligence*.
- Diana Maria, H., Sutopo, A., Pamungkas, J., & Nugraha. (2025). *Transformasi Digital: Layanan Produk & Promosi untuk UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) di SMK Kehutanan Sobot Bumi, Kawalu Kota*

Tasikmalaya. <https://data.tasikmalayakota.go.id/home/kecamatan-kawalu/data-ukm-kecamatan-kawalu-tahun->

- Diningsih, R., & Lubis, E. F. (2024). *Pengaruh Brand Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Clarisa Clinic Jalan Rambutan Kota Pekanbaru*.
- Evan Jaelani. (2025). Pengaruh Digital Customer Experience terhadap Kepuasan dan Retensi Pelanggan pada E-Commerce TikTok Shop pada Gen Z di Indonesia. In *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi* (Vol. 17, Number 1).
- Fatihudin, & Firmansyah. (2021). *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*.
- Febrianawati. (2023). *Pengaruh Brand Experience terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan KFC di Kota Pontianak*.
- Felix, A., Felina, S., & Claudia Natalie, C. (2024). *Memahami Kepuasan Pelanggan : Mengeksplorasi Customer Experience dengan Pendekatan Observasi Online*. 5.
- Maria, H. D., Kusumah, F. G., & Pamungkas, A. (2025). *The Impact Online Customer Reviews, Discount, User Interface On Purchase Decision*. 7.
- Hasian Ekaputra, A., Rahayu, A., Wibowo, L. A., Magister, M., & Bisnis, M. (2020). Pengaruh Brand Experience terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Repurchase Intention (Survei pada Pelanggan Klinik Skin Care di Kota Bandung). In *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis* (Vol. 7, Number 1).
- Heruwasto, I. (2020). Kajian Pengukuran Kepuasan Pelanggan: Konsep, Metode, dan Cara Perhitungan dalam Paradigma Expectancy Disconfirmation Theory. *Jurnal Manajemen Dan Usahawan Indonesia*, 43(3). <https://doi.org/10.7454/jmui.v43i3.1078>
- Huwaida, L. A., Yusuf, A., Satria, A. N., Darmawan, M. A., Ammar, M. F., Yanuar, M. W., Hidayanto, A. N., & Yaiprasert, C. (2024). Generation Z and Indonesian Social Commerce: Unraveling key drivers of their shopping decisions. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(2).
- Iqbal, M., Dahlan, A., & Kholid Mawardi, F. M. (2020). Pengaruh Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol* (Vol. 28, Number 1).

- Ismael, F., & Naim Indrajaya, A. (2021). *INDONESIAN PATRONAGE INTENTION TOWARD E-COMMERCE. South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law, 19(2).*
- Jeffry Nugraha. (2024). The Influence of Hedonic Shopping Motivation And Electronic Word Of Mouth Information On Online Impulsive Purchasing Of Islamic Fashion Products. *Journal of Business Management Education (JBME) Journal of Business Management Education, 9(2), 2024–2208.*
- Jessica, M. A. (2022). *Analisis Pengaruh Brand Image, Brand Experience, Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty Watson Surabaya.*
- Kusumah, & Maria. (2024). The Role of Experiential and Viral Marketing Strategies in Increasing Brand Equity in Consumer Purchase Decisions for Tasikmalaya City Online Food Delivery Services. *Jurnal Manajemen Bisnis, 11(2), 1709–1722.* <https://doi.org/10.33096/jmb.v11i2.921>
- Lisdianah, U. (2025). Pengaruh Brand Experience Melalui Media Sosial Terhadap Repurchase Intention Dengan Mediasi Perceived Quality, Brand Trust, Dan Brand Loyalty Pada Brand Fashion Di Kalangan Gen-Z. *Jurnal Cendekia Ilmiah, 5(1).*
- Lubis, M. F. I., Aslami, N., & Tambunan, K. (2023). *Pengaruh Harga, Pelayanan dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cafe Pascho Pematangsiantar.*
- Lumanauw, B., Ch Raintung, M., Manajemen, J., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2023). The Effect of Brand Experience, Affective Commitment, and Brand Trust on Brand Loyalty on Caf Ngopijo Consumers in Manado. In *644 Jurnal EMBA (Vol. 11, Number 3).*
- 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.*
- Miska Irani. (2023). *Kepuasan Pelanggan Netflix di Kota Medan diukur dengan Nilai Pelanggan, Brand Experience dan User Experience.*
- Nurhabiba, F. D., Midalina, M., & Tanzimah. (2023). *Metode Kuantitatif.*
- Rahmadani, N. P., & Bungin, B. (2025). *Pengaruh Content Marketing pada Minat Pembelian Produk Skintific di Marketplace Shopee Pada Mahasiswa Universitas Ciputra Surabaya (Vol. 17, Number 02).* <http://journal.stikom-ima.ac.id/>

- Sari, K., Hendri Rahmayani Asri, Hantoro Arief Gisijanto, Anggi Paramita Puti Kencana, & Ibnu Cahyo Ramadhan. (2023). *Analysis of the Effect of Service Quality on Customer Loyalty and Satisfaction Using Expectation Confirmation Model and Servqual*.
- Selvia, & Aekram Faisal. (2024). *Peran Customer Forgiveness dalam Memediasi Pengaruh Service Recovery Transpareny terhadap Customer Engagement di Marketplace*.
- Septianan, E. W., Saddam, M., & Kusmayati, N. K. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Netflix di Surabaya Diukur dengan Nilai Pelanggan Brand Experience dan User Experience. In *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner* (Vol. 8, Number 3).
- Siti Nurhayati. (2020). *Pengaruh Brand Trust, Brand Experience dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*.
- Utami, A. P., & Suyono, S. (2024). *Optimization of E-Service Quality and Market Orientation on Customer Satisfaction of Fashion Products in E-Commerce*.
- Wisniarti, V. (2025). *Pengaruh Customer Experience Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mixue Cabang Marpoyan*.
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). *Hipotesis Penelitian Kuantitatif*. 3(2).