

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dharmanto, Novita Wahyu Setyowati, & Dewi Sri Woelandari. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Pada Pengguna Commuter Line Pt. Kereta Commuter Indonesia Di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, 17(1), 45–51.
<https://doi.org/10.31599/jiam.v17i1.547>
- Ajang Muplihin, Suci Putri Lestari, E. S. Y. (2024). *PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN INOVASI PRODUK TERHADAP DAYA SAING PADA COFFEE SHOP DI KOTA TASIKMALAYA*. 8(11).
- Ameen, N., Tarhini, A., Reppel, A., & Anand, A. (2021). Customer experiences in the age of artificial intelligence. *Computers in Human Behavior*, 114(August 2020), 106548. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106548>
- Anggriana, R., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “Om-Jek” Jember Effect of Price, Promotion, Quality of Service on Customer Satisfaction Service Ojek Online “Om-Jek” Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 137–156.
- Aprilia, Y., & Andarini, S. (2023). Pengaruh Product Quality dan Brand Trust terhadap Repurchase Intention Melalui Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Produk Kecantikan Brand Somethinc. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 3193–3205.
<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i6.3649>
- Aqewno, C., Arwin, A., & Utama, T. (2023). Pengaruh Customer Experience Terhadap Keputusan Pembelian di Teko Healthy Resto, Medan. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer Dan Sains*, 1(1), 509–521.
<https://prosiding.seminars.id/prosainteks/article/view/164>
- Ardani, W., Rahyuda, K., Giantari, I. G. A. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2019). Customer Satisfaction and Behavioral Intentions in Tourism. *International Journal of Applied Business and International Management*, 4(3), 84–93.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
<https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Athar, H. S., Mulyono, L. E. H., & Sutanto, H. (2020). Pengaruh Customer Experiences Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik: Peran Mediasi Halal Destination Image. *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 2(2), 107–116.
<https://doi.org/10.37253/altasia.v2i2.552>
- Bhebeb Oscar, S.M.B., M. D. S. (2018). Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra

- international TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur Bandung Bhebeb. Prof. Dr. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta., 9, 1–11.
- Burtic, D. (2018). Oradea journal of business and economics. *Oradea Journal of Business and Economics*, 1(1), 46–55.
- Chukwunwem, U. G., & Ndubueze, E. J. (2021). Effect of Product Innovation on Customer Purchase Decisions and Customers ' Behavioural Intentions in Upscale Quick Service Restaurants (Qsrs) in Aba , Abia State , Nigeria. *JournalNX- A Multidisciplinary Peer Reviewed Journal ISSN No: 2581 - 4230 VOLUME 7, ISSUE 3, Mar. -2021 EFFECT*, 7(3), 432–444.
- Dewi, T. U., & Nugroho, P. N. A. (2020). Pengaruh Customer Experience terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Institut Français Indonesia di Surabaya. *Jurnal Teknologi Dan Terapan Bisnis (JTtB)*, 3(2), 30–39. <https://jurnal.polteksi.ac.id/index.php/jttb/article/view/80>
- Diya, & Nirawati, L. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Customer Experience dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Cimory Yogurt. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(5), 4684–4698. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i5.2113>
- Febi, F., Astuti, Y., Zulkarnain, M., & Mukarramah. (2019). Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasuke Cikarasa Langsa. *Jurnal Investasi Islam*, 4(2), 141–152. <https://doi.org/10.32505/jii.v4i2.1371>
- Fillayata, V. E., & Mukaram. (2020). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Road Café Steak & Pasta Bandung). *Industrial Research Workshop and National Seminar*, 7–8, 969–976.
- Ghozali, G., Herdajanto, T., & Zainuru, R. (2018). Pengaruh Hubungan Diferensiasi Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Mitra PT. Verita Sentosa (Paytren) Internasional Di Mojokerto. *Emas*, 1(1), 62–81.
- Gunawan Indra, Sumantyo FDS, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Suasana Tempat terhadap Kepuasan Konsumen pada WR. Gado-Gado Maya. *Jurnal Komunikasi Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 1–17. <https://doi.org/10.38035/jkis.v1i1.114>
- Hadi, T. P. (2017). Peningkatan Higiene Sanitasi Sebagai Upaya Menjaga Kualitas Makanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Dhamar Palembang T. *Kusnoputranto, 2005. Tujuan Sanitasi Makanan.*, 8(1), 1–9.
- Harianto, R. A., Rony, Z. T., Syarief, F., Wijayaningsih, R., & Santoso, B. (2022). Product Innovation Based on Market-Orientation To Increase Environmental Sustainability. *Procedia Environmental Science, Engineering and Management*, 9(2), 309–318.

- Haryono, T., & Marniyati, S. (2018). Pengaruh Market Orientation, Inovasi Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Kinerja Bisnis Dalam Menciptakan Keunggulan Bersaing. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 17(2), 51. <https://doi.org/10.20961/jbm.v17i2.17174>
- Hasibuan, M. (2021). Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Oloan Boutique. *Jurnal Ekonomi*, 23(3), 246–253.
- Helwig, N. E., Hong, S., & Hsiao-wecksler, E. T. (2020). *Pengaruh Diferensiasi dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Keunggulan Bersaing Sebagai variabel Intervening*. 128–147.
- Irsanni, A. A. (2023). *TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK FASHION THENBLANK DI KOTA BATAM Pernyataan r Hitung r Tabel Valid Valid Valid*. 1–8.
- Januar, ida wibowati. (2016). *the Effect of Service Quality on Customers*. 2663, 1–23.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). Marketing Management, Twelfth Edition. In Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. (2008). Menejemen Pemasaran. Edisi Melinium. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kurnia, R. A. D., Masitoh, M. R., & Huddin, M. N. (2020). Pengaruh Electronic Word Of Mouth Dan Inovasi Produk Terhadap Minat Beli Konsumen (Survey Pada Followers Instagram Mcdonald's Indonesia). *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 4(1), 23–37.
- Lestari, N., & Barat, J. (2024). *Pengaruh inovasi produk dan keunggulan bersaing terhadap loyalitas konsumen produk skincare somethinc di tambun selatan*. 4(2).
- Lusi Lutfia, L. S. Z. (2015). Analisis Kesalahan Menurut Tahapan Kastolan Dan Pemberian Scaffolding Dalam Menyelesaikan Soal Sistem Persamaan Linear Dua Variabel. *Journal On Education*, 1(03), 396–404.
- M, H., Militina, T., & Achmad, G. N. (2020). Effect of Customer Value and Customer Experience on Customer Satisfaction and Loyalty Pt Meratus Samarinda. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(01), 84–94. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v4i01.909>
- Manyanga, W., Makanyeza, C., & Muranda, Z. (2022). The effect of customer experience, customer satisfaction and word of mouth intention on customer loyalty: The moderating role of consumer demographics. *Cogent Business and Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2082015>

- Muhammad Edy Supriyadi. (2023). Pengaruh Citra Merek, Inovasi Produk, Dan Kemasan Produk Terhadap Minat Beli Produk Skincare Somethinc. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 135–149.
<https://doi.org/10.56127/jekma.v2i2.742>
- Nindyawati Iriani, V. (2014). Vony Nindyawati dan Sri Setyo Iriani; Pengaruh Gaya Hidup & Diferensiasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu Manajemen I*, 2, 1593–1605. www.lensaIndonesia.com,
- Njue, L. M., Kambura, S., & Moguche, A. (2023). The Effect of Product Differentiation Strategy on The Performance of Commercial Banks in Kenya. *Journal of Business and Strategic Management*, 8(4), 39–53.
<https://doi.org/10.47941/jbsm.1403>
- Nurahman, I. (2021). THE EFFECT OF CUSTOMER VALUE AND CUSTOMER EXPERIENCE ON REPURCHASE DECISIONS THROUGH CUSTOMER SATISFACTION ON GRAB ONLINE TRANSPORTATION (Survey of Grab Customers in Sleman Regency). *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 8(1).
<https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i2.35039>
- Oktavia, A., Kusdyah, I., & Rahman, A. (2023). Pengaruh Celebrity Endorser, Brand Image Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skincare Somethinc di Purwokerto. *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, 1(2), 1475–1486. <https://doi.org/10.32815/jiram.v1i2.36>
- Pei, X. L., Guo, J. N., Wu, T. J., Zhou, W. X., & Yeh, S. P. (2020). Does the effect of customer experience on customer satisfaction create a sustainable competitive advantage? A comparative study of different shopping situations. *Sustainability (Switzerland)*, 12(18), 1–19.
<https://doi.org/10.3390/SU12187436>
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31.
<https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Quintania, M., & Sasmita, S. (2020). Pengaruh Desain dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya pada Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Lipstik Wardah Kosmetik Jabodetabek). *Media Ekonomi*, 20(1), 26. <https://doi.org/10.30595/medek.v20i1.9491>
- Rasyid, D. F., Niode, I. Y., & Isa, R. A. (2022). Pengaruh Strategi Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Kuliner Sore Drink di Kota Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah ...*, 5(1), 295–304.
<https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB/article/view/14994>
- Restiani Widjaja, Y., & Wildan. (2023). Pengaruh Inovasi Produk, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor. *Jurnal Sains Manajemen*, 5(1), 1–13. <https://doi.org/10.51977/sainsm.v5i1.1007>

- Rini Wijayaningsih. (2019). *Buku : Memahami Manajemen Strategi Sebagai Sebuah Sistem*. Halaman Moeka Publishing.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Samara, A. (2023). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan , Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma*. 1(2).
- Sinaga, S., Gaol, J. L., & Ichsan, R. N. (2021). The Effect of Product Innovation on Consumer Interest in the Purchase of Bottled Tea Products at PT. Sinar Sosro Medan. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(1), 1361–1367. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i1.1762>
- Siregar, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan. *Jurnal Diversita*, 7(1), 114–120. <https://doi.org/10.31289/diversita.v7i1.5190>
- Suhianto, J. R. (2022). Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan, Kesesuaian Harga, dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen Wajik Coffee Bojana. *Agora*, 10(2).
- Suryaningsih, N. (2024). *Pengaruh diferensiasi produk dan inovasi produk terhadap keputusan pembelian rumah kavling permata adiwarna kota bekasi*. 7, 11370–11377.
- Syahidin, S., Syafii, M., & Sirojuzilam, S. (2022). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Motivasi Kerja, Kompensasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Tengah dan Kabupaten Bener Meriah dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(5), 1610–1617. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i5.616>
- Syahrial, H. (2016). *DESAIN PENELITIAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA DALAM PENELITIAN*. 1–23.
- Syeha Rahmawati, N., Dwikotjo Sri Sumantyo, F., & Ali, H. (2023). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Lazada di Wilayah Kota Bekasi. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Penelitian Terapan*, 1(1), 40–53. <https://doi.org/10.38035/jpmpt.v1i1.82>
- Trisihnyo, A. (2018). Analisis Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Baru Motor Sport (Bms) Samarinda the Analysis of the Influence of Product Differetiation on Consumers' Satisfation At Toko Baru Motor Sport (Bms) Samarinda. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 12(1), 1–9.

- Wachid, A. R., & Edwar, M. (2016). Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Asus Zenfone (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNESA). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 3(3), 1–14.
- Walujan, I. N., Lopian, S. L. V. H. J., Mandagie, Y., Produk, P. D., Dan, H., & Terhadap, F. (2024). *KEPUASAN KONSUMEN PADA TAMPA MAKANG RAJA ADVENTURE DI KOTA MANADO THE INFLUENCE OF PRODUCT DIFFERENTIATION , PRICES AND FACILITIES ON CONSUMER SATISFACTION AT TAMPA MAKANG RAJA ADVENTURE Jurnal EMBA Vol . 12 No . 01 Januari 2024 , Hal . 340-350. 12(01), 340–350.*
- YULIANDA, A., & Dewi, K. (2021). Pengaruh Kreativitas Produk Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Percetakan Nurmediatama Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Global Business and Management Review*, 3(1), 46. <https://doi.org/10.37253/jgbmr.v3i1.5150>

