

## REFERENCES

- Al Idrus, S. (2019). *Kualitas pelayanan dan keputusan pembelian: Konsep dan teori*. Media Nusa Creative.
- Anjarsari, G. E., Sri Suprpti, N. W., & Sukaatmadja, I. P. G. (2018). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, dan Lingkungan Fisik Restoran Terhadap Kepuasan Serta Niat Berperilaku. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 7, 1347–1374.
- Binaraesa, N. N. P. C., Hidayat, I., & Lestariningsih, M. (2021). STORE ATMOSPHERE MEMODERASI PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Konsumen Moonk Cartil & Cafe Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(2), 61–68.
- Blythe, J., & Martin, J. (2019). *Essentials of marketing*. Pearson UK.
- Cristo, M., Saerang, D. P. E., & Worang, F. (2017). The influence of price, service quality, and physical environment on customer satisfaction. case study markobar cafe mando. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2).
- Deepak, R. K. A., & Jeyakumar, S. (2019). *Marketing management*. Education Publishing.
- Dewi, T. U., & Nugroho, P. N. A. (2020). Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Institut Francais Indonesia Di Surabaya. *Jurnal Teknologi Dan Terapan Bisnis*, 3(2), 30–39.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 (9th ed.)*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Haekal, M. M. (2021, January 27). Apa Itu Customer Experience? Strategi Lengkap & Contoh Penerapannya [Terbaru]. Niagahoster Blog. <https://www.niagahoster.co.id/blog/customer-experience-adalah/>
- Hasfar, M., 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).
- Hidayat, D., Bismo, A., & Basri, A. R. (2020). The Effect of Food Quality and Service Quality Towards Customer Satisfaction and Repurchase Intention (Case Study of Hot Plate Restaurants). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(01), 1–9.

- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Mukhlis, M. A. (2019). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J & T di Muara Bulian. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 3(1), 1–9.
- Nabila, F. Z., & Wardhana, A. (2020). Analisis Customer Experience Pada Bobobox Di Kota Bandung. *EProceedings of Management*, 7(3).
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Agora*, 7(2).
- Prasetya, R. (2020, September 7). Cara Mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen dan Indikatornya. Highlight.ID. <https://highlight.id/pengertian-definisi-maksud-tujuan-tingkatan-kepuasan-konsumen/>
- Raprayogha, R. (2020). Analisis Pengaruh Nilai dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus Pada Starbucks Café di Kota Makassar). *Study of Scientific and Behavioral Management (SSBM)*, 1(2).
- Rizki Anugrah, C. M., & Royani, I. (2021). The Influence of Service Quality and Service Innovation on Customer Satisfaction in the City. Available at SSRN 3863908.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kuantitatif: quantitative research approach*. Deepublish.
- Stone, K. (2021, September 9). *What is Customer Experience? The Definitive Guide to CX*. GETVOIP. <https://getvoip.com/blog/customer-experience/>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syahputra, D., & Murwatiningsih, M. (2019). Building Customer Engagement through Customer Experience, Customer Trust, and Customer Satisfaction in Kaligung Train Customers. *Management Analysis Journal*, 8(4), 350–359.
- Tjahjaningsih, E., Widyasari, S., Maskur, A., & Kusuma, L. (2021). The Effect of Customer Experience and Service Quality on Satisfaction in Increasing Loyalty. *3rd International Conference of Banking, Accounting, Management and Economics (ICOBAME 2020)*, 395–399.
- Uncle K | The Aroma Group. (2022). The Aroma Group. <https://grouparoma.com/uncle-k/>
- Utami, N. W. (2021, August 19). Hal Penting yang Dibutuhkan untuk Membangun Customer Experience. Jurnal. <https://www.jurnal.id/id/blog/2018-pengertian-customer-experience-dan-hal-penting-yang-dibutuhkan-untuk-membangunnya/>

- Wahyudin, G. K. Z., & Lutfie, H. (2017). Pengaruh Customer Experience Dan Customer Value Terhadap Customer Satisfaction (studi Pada Cafe What's Up Di Depok 2017). *EProceedings of Applied Science*, 3(2).
- Wibisono, O., & Widjaja, D. (2017). Analisa pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di pisa kafe Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 5(1), 60–70.
- Wijaya, S. (2019). Indonesian food culture mapping: a starter contribution to promote Indonesian culinary tourism. *Journal of Ethnic Foods*, 6(1), 1–10.
- Yunus, N. W., & Aribowo, A. (2020). PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA PASIEN RAWAT INAP KELAS VIP DI RUMAH SAKIT IMMANUEL BANDUNG. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 18(1), 29–36.

