

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Galang Saputra S., & S. (2022). Peran peningkatan pelayanan pramusaji guna meningkatkan kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 1(3), 12–19. <https://doi.org/10.55606/jimek.v1i3.49>
- Al Abror, B. H., & Manullang, O. R. (2019). Layanan Transportasi dalam Pengembangan Pariwisata di Kabuapten Kerinci. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 6(2), 125. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v6i2.306>
- Al Irsyad, N. U. R. (2023). *Pengaruh Customer Experience Dan Brand Image Terhadap Customer Satisfaction Pada Linkaja*.
- Andrade, C. (2020). Sample size and its importance in research. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 42(1), 102–103. https://doi.org/10.4103/IJPSYM.IJPSYM_504_19
- Arista Rahman, A., Ariandi, F., Warsono, W., & Utama, D. C., R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Grabbike Di Kabupaten Bogor. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 8082–8089. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.11228>
- Ariuz, F. A. Y. (2019). *Peranan Tour Leader Dalam Meningkatkan Pelayanan Wisata Di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia*.
- Candiawan & Wibisono, C., C. (2021). Analysis of the influence of website quality to customer's loyalty on e-commerce. *International Journal of Electronic Commerce Studies*, 12(1), 83. <https://doi.org/10.7903/ijecs.1892>
- Dewi & Nugroho, P. N. A., T. U. (2020). Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Institut Français Indonesia di Surabaya. *Jurnal Teknologi Dan Terapan Bisnis*, 3(2), 30–39.

- Diamontina Susanto, & Yuliana., A. (2023). Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(2), 469–475. <https://doi.org/10.47065/jtear.v4i2.1029>
- Dirbawanto & Sutrasnawati, E., N. D. (2016). Pengaruh Customer Experience Dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty. *Management Analysis Journal*, 5(1), 70–76.
- Dwi Atmoko Riorini, S. V., Hidasanita, H., & Tahira, N., Y. (2024). Pengaruh Keterlibatan Pelanggan, Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengalaman Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Transportasi Online di DKI Jakarta. *Business, Economics Dan Entrepreneurship*, 6(1), 40–53. <https://doi.org/10.46229/b.e.e.v6i1.826>
- Exreana Karundeng, M. ... Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511–517. <file:///C:/Users/rizky/Downloads/npioh,+Jurnal+Meijina+511-517.pdf>
- Fatihudin & Firmansyah, A., D. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Menugukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 4.0. In *Edisi 1*. YOGA PRATAMA.
- Godovykh, M., & Tasci, A. D. A. (2020). Customer experience in tourism: A review of definitions, components, and measurements. *Tourism Management Perspectives*, 35, 100694. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100694>
- Hair Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M., J. F. (2022). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd Ed., Ed.). Sage.
- Hair, J. F. ... Ray, S. (2021). *Evaluation of Formative Measurement Models*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_5

- Hapizah & Yeni, Y. H., N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Layanan Aplikasi dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Maxim Bike dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi di Kota Padang. In *Journal Publicuho* (Vol. 7, Issue 1). <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i1.355>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Jumawar & Nurmartian, E., E. (2022). Pengaruh Customer Experience dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty Indihome (Pada Pelanggan Indihome Area Gegerkalong). *Journal Competency of Business*, 5(02), 102–111. <https://doi.org/10.47200/jcob.v5i02.1094>
- Kotler Keller, K. L., & Chernev, A., P. (2022). *Marketing Management* (16th ed., Ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P. ... Balasubramanian, S. (2023). Principles of Marketing. In *Pearson*.
- Krüger, F. (2016). *Customer Satisfaction, Culture, and Personality – Definition of the Research Variables*.
- Lamb Hair, J. F., & McDaniel, C., C. W. (2018). *Principles of Marketing* (T. ed., Ed.). Cengage Learning.
- Mamahit, B. V. B. ... Rotinsulu, J. J. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Jasa CV. Caritas Dei Nobiscum untuk Meningkatkan Daya Saing. *Jurnal EMBA*, 9(3), 892–901. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/35062>
- Manap, A. ... Euis, W. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa (Konsep Dasar Dan Strategi). In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Mergining Mei Adhafiya, W., & Rifai, M. B. P., N. A. (2024). Sosialisasi Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen pada Perusahaan Jasa Perjalanan Wisata Mojopahit Tour & Travel di Mojokerto. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia Sejahtera*, 3(4), 46–52. <https://doi.org/10.59059/jpmis.v3i4.1784>

- Mirandasari & Firmansyah, F., N. M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 5(2), 7469–7483. <https://doi.org/10.37385/msej.v5i2.5370>
- Mumtaza & Millanyani, H., F. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1645–1661. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3242>
- Nibrosun Nabii, & J. Dwiridot. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening: Studi pada mahasiswa FISIP UPN Veteran Jawa Timur. *Alkharaj*, 6(5). <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i5.1026>
- Nur Permata, N., & Sudradjat, R. H. (2022). Indihome Bekasi Integrated Marketing Communications Strategy In Increasing Customer Loyalty Through The High Value Customer Program Strategi Integrated Marketing Communications Indihome Bekasi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Program High Va. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(6), 2022. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Nurjanah Aulia, N., Rasywir, E. R., & Feranika, A., A. (2022). Jasa Pengiriman; Kepuasan Kon Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Ekspedisi J&T Express Dengan Metode Algoritma Naive Bayes. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 2(1), 78–88. <https://doi.org/10.33998/jms.2022.2.1.39>
- Nuruly et al., S. (2024). Determinasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Penumpang Kapal Roro. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 9(1). <https://doi.org/10.33474/jimmu.v9i1.21535>
- PELENGKAHU, R. M. ... Roring, F. (2023). Pengaruh Promosi, Phisical Evidence, Harga Pemasaran Digital Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-

Commerce Shopee Di Kota Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 786–797.
<https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.46181>

Purba, E. ... Ernanda, R. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi* (Cetakan 1).

Purwantini, & Nurseto, S. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mustika Ratu Di Fisip Undip). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(5), 1–7.

Putra, M. Alfiansyah. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Paket Tour Pada Travel Mahatalla Graha Tour Samarinda. In *eJournal Administrasi Bisnis* (Vol. 8, Issue 4).
<https://doi.org/10.54144/jadbis.v8i4.3968>

Rachmawansyah & Rohman, M. B. S., R. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone iPhone Di Daerah Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(6), 469–481.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.7785344>

Rahadi, D. R. (2023). Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM) 2023. *CV. Lentera Ilmu Madani*, Juli, 146.

Ramadhany Pauzy, D. M., & Lestari, S. P., Y. (2023). Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Perusahaan Da'o Screen Printing Kota Tasikmalaya). *Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 1(3), 285–296.
<https://doi.org/10.61132/nuansa.v1i3%20September.263>

Rifqi Pratama Rambe, M. (2024). Determinants of Guest House Yogyakarta Customer Loyalty: A Study of Location, Price, Satisfaction, and Service Quality. *International Journal of Economics Development Research*, 5(1), 254–272.

Rojuaniah Savira, K. P., Syah, T. Y. R., Havidz, I. L. H., & Winata, T. T., R. (2024). Kualitas pelayanan, pengalaman, kepuasan, dan perilaku keluhan terhadap

- loyalitas pelanggan. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 8(1), 329–336. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1386>
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Seran, R. B. ... Fadhila, M. (2023). Strategi Pemasaran yang Unik: Mengoptimalkan Kreativitas dalam Menarik Perhatian Konsumen. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 206–211. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/download/4054/2644>
- Setyaji & Ngatno., D. I. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan (Studi kasus pada pelanggan Go-Jek di Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(4), 349–358. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/13566>
- Siddiqui, K. (2013). Heuristics for sample size determination in multivariate statistical techniques. *World Applied Sciences Journal*, 27(2), 285–287. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2013.27.02.889>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (7 Edisi, Ed.). Alfabeta.
- Sullivan & Feinn, R., G. M. (2012). Using effect size—or why the P value is not enough. *Journal of Graduate Medical Education*, 4(3), 279–282. <https://doi.org/10.4300/jgme-d-12-00156.1>
- Suriana Rahmawati, R., & Ekawati, D., S. (2022). Partial Least Square-Structural Equation Modeling pada Tingkat Kepuasan dan Persepsi Mahasiswa terhadap Perkuliahan Online. *Saintifik*, 8(1), 10–19. <https://doi.org/10.31605/saintifik.v8i1.362>
- Tjiptono & Diana, A., F. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan* (1 Edisi, Ed.). Penerbit Andi.

Utami Christina Whidya., dkk. (2019). *Manajemen Jasa*. Salemba Empat.

Vuong Tushar, H., Voak, A., Huan, D. D., & Dung, N. T., B. N. (2024). How customer experience promotes customer loyalty through passenger satisfaction: Does brand reputation matter? *Transportation Research Procedia*, 45, 45–52. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2024.09.007>

Walden, S. (2017). *Customer Experience Management Rebooted*. Palgrave Macmillan UK.

Warman Firdaus, M. I., & Yusnita, I., A. (2014). *Karakteristik Penumpang Travel Jakarta-Bandung / Passengers Characteristics of Jakarta-Bandung Intercity Minibus*. STMT Trisakti.

Widarmanti & Ramantoko, G., T. (2020). Exploring Brand Positioning And Hotel Persona Through WOM And Content By Text Analysis. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 6(3), 205. <https://doi.org/10.17358/IJBE.6.3.205>

Widiarta & Mayasari, N. M. D. A., I. K. (2023). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Zodiac Coffee & Co cabang Karangasem. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(2), 585–593. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i2.59132>

Yunani, A. ... Putra, A. (2024). Facilities and Service Quality's Impacts on Satisfaction: A Case of Indonesian Train Service Customers. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 21, 2091–2099. <https://doi.org/10.37394/23207.2024.21.171>