

DAFTAR PUSTAKA

- Al Ansori, Aldi. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengalaman terhadap Loyalitas Penumpang *First Class Double Decker Bus*". *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol. 10. No.1
- Apriyanti, Putri, Djasuro Surya, dan Lutfi. 2017. "Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandmata Bank BJB Cabang Serang)". *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vo. 1 (2) Universitas Ageng Tirtayasa.
- Azhari, M. I., Fanani, D., & Mawardi, M. K. (2015). Pengaruh Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 28, No. 1, 143–148.
- Eka Wardana, R. (2016). Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(3), 1–9.
- Dewi, T. U., Nur, P., Nugroho, A., Studi, P., Pengolahan, T., Perkapalan, P., Surabaya, N., Kimia, J. T., Perkapalan, P., Surabaya, N., & Kimia, J. T. (2020). "Pengaruh Customer Experience terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Institut Français Indonesia di Surabaya". Vol. 3, No.(2).
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- _____. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hijjah,R., dan Anindya Ardiansari. 2015. "Pengaruh Customer Experience dan Customer Value terhadap Customer Loyalti Melalui Customer Satisfaction". *Management Analysis Journal* 4 (4).
- <https://www.bps.go.id/indicator/17/72/4/jumlah-penumpang-kereta-api.html>.
Diakses tanggal 1 November 2021 pukul 10:55 WIB.

Kebumenekspres.com. Senin, 24 April 2021/ 10:42 WIB.
<http://www.kebumenekspres.com/>Diakses tanggal 1 November 2021
pukul 10:45 WIB.

Kebumen.sorot.co. Senin, 4 Januari 2021/ 09:44 WIB. <http://kebumen.sorot.co/>
Diakses tanggal 1 November 2021 pukul 11:56 WIB.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2, edisi Ketiga edisi Ketiga Belas, terjemahan Bob Sabran, MM*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Linardi, E. (2019). "Pengaruh Service Quality Terhadap Customer loyalty dengan Overall Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Di BCA Rungkut Surabaya". *Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, 53(9)*, 1689–1699.

Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Mardikawati, Woro. 2013. "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)". *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro, Vol. 2, No.1*.

Nazir. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nugroho, Priyambodo. N.A, dan Tanti Dewi U. 2020. "Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Institut Français Indonesia Di Surabaya". *Jurnal Teknologi Dan Terapan Bisnis Vol. 3, No. 2*.

Purba, Intan. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Sri Lelawangsa pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional Medan". *Jurnal AKRAB JUARA, Vol. 4, No. 2*.

Putri, Wury. I. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Citra Perusahaan Dalam Membangun Loyalitas Konsumen PT. KAI". *Jurnal Unpar, Vol. 1, No. 2*.

- Riduwan dan Kuncoro, Engkos Achmad. 2011. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Samuel, Hatanae dan Nadya, Wijaya. 2009. "Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust dan Loyalty pada PT. Kereta Api Indonesia menurut Penilaian Pelanggan Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 4, No 1 Hal 23-37.
- Sarwono, Jonathan. 2007. *Analisis Jalur unttuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Setyowati, Erni dan Wiyadi. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi". *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol. 18. No.2
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2018. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, and Fandi. (2002). *Strategi pemasaran. Edisi 3*. Yogyakarta :Andi offset.
- _____. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- _____. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- _____. (2014). *Pemasaran Jasa :Prinsip Penerapan dan Penelitian* .Yogyakarta. Andi Offiset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius, 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Pelayanan Jasa*.Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Udayana.I.BN, Agus .D.W, Franziska Ayu K. 2022. "Pengaruh Customer Experience dan Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada The Praja Coffe dan Resto)". Vol 5, No. 1

Verhoef, P. C., Lemon, K. N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M., & Schlesinger, L. A. (2009). "Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics and Management Strategies". *Journal of Retailing*, Vol.85, 31–41.

Yudha Pradipta, Yohanes Geraldi. 2020. "Dampak *Brand Image* dan *Customer Exeperince* terhadap *Customer Satisfaction* (Studi pada Penonton Bisokop XXI di Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol 8 No. 3.