

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiono, A., Listyorini, S., & Nugraha, H. S. (2022). Pengaruh customer experience terhadap customer loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi pada masyarakat Semarang pengguna LinkAja). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 244-256.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan pada konsumen gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86-94.
- Aprianto, Ronal. 2016. "Pengaruh *Brand Image* Dan *Word Of Mouth Communication* Terhadap Keputusan Pembelian Kompor Gas Rinnai Pada Konsumen Kelurahan Cereme Taba Kota Lubuk Linggau". *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis Vol. 16 No. 2*.
- Arianto, N., & Patilaya, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt N Pepper Pada Pt Mitra Busana Sentosa Bintaro. *KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 6(2), 143-154.
- Aydin, S., & Ozer, G.(2005). *The Analysis of antecedents of customer loyalty in the Turkish mobile telecommunication market European Journal of Marketing*, 39(7/8):910-925.
- Bastos, J. and Gallego, P.M., 2008, Pharmacies Customer Satisfaction and Loyalty – A Framework Analysis. Document de Trabajo Nuevas Tendencias En Direccion De Empresas, Miguel de Unamuno, Espana.
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Edisi Pertama. Gaya Media, Malang.
- Fandy Tjiptono, (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi.
- Farida, I., Tarmizi, A., dan November, Y. 2016. Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Online. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*. 1 (1): 31-40.
- Gaffar, Vanessa. (2007). CRM dan MPR Hotel. Alfabeta: Bandung.
- Ghozali, Imam. (2005). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: BP Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam . (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill.(2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Hanifa, O., Kurniawati, T., & Rahmidani, R. (2019). Pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Go-Jek dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ecogen*, 1(4), 794-803.
- Herliyansyah, R. (2018). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Studi pada pengguna Go-Jek di Sleman*.
- Jonathan, Sarwono. 2005. *Teori dan Latihan Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Kusumawati, I. P., & Sutopo, S. (2013). *Analisis Pengaruh Customer Experience terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Konsumen Restoran the House of Raminten Yogyakarta)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Kotler, Hayes dan Bloom.(2002). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Kotler dan Keller, 2012. *Manajemen Pemasaran* Edisi Ketigabelas Jilid 1 dan 2 Dialih-bahasakan Oleh Bob Sabran, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Jilid I dan II*. PT Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management. 14th Ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.*
- Kotler, P. 2014. *Marketing Management.14th Global Edition*. Pearson Edition, Pearson Education International.
- Kotler, Philip. & Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management. England: Pearson Education Limited* .

- Lemke, F., Clark, M., & Wilson, H. (2006). What Makes a Great Customer Experience. *Cranfield Customer Management Forum*.
- Lovelock, Christofer, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa. Edisi. 7*. Jakarta.:Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, ed 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mandasari, C. S., & Giantari, I. G. A. K. (2018). Pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(6), 3637-3664.
- Meyer, C., & Schwager, A. (2007). Understanding customer experience. *Harvard business review*, 85(2).
- Mulyapradana, A., & Lazulfa, A. I. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. *Institusi Politeknik Ganesha Medan*, 1, 14–24.
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, B. W. (2020). Analisa Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Jasa Transportasi Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 11.
- Oliver. 2014. *Satisfaction: a Behavioural Perspektif on The Consumer*. Edisi 2. New York, Mc Graw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L (2011). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Payne, A., & Frow, P. (2007). A strategic framework for customer relationship management, *Journal of Marketing*, 69, 167-176.
- Raditha Hapsari., Clemes, D. Michael., dan Dean, David., 2017 “*The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty*”. *International Journal of Quality and Service Science. Vol. 9 Issue: 1*. Pp21-40.
- Rahmayanti, P. L. D., & Ekawati, N. W. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi penjualan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan menggunakan online food delivery service di bali. *Jurnal manajemen dan bisnis equilibrium*, 7(2), 125-138.

- Schmitt, B. H. (2013). *Experiential marketing*. New York: Free Press.
- Stocchi, L., Hart, C., & Haji, I. (2016). Understanding the Town Centre Customer Experience (TCCE). *Journal of Marketing Management*, 37(17–18), 1562–1587.
- Sugiyono. (2010). *METODE PENELITIAN BISNIS*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukirno, Zakaria dan Poerwanto. (2014). *Komunikasi Bisnis*. Penerbit. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Suliyanto.(2011).*Ekonometrika Terapan Teori dan Aplikasi Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Susanti, I. W. (2022). *Pengaruh Kepercayaan Dan Pengalaman Pembelian Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pelanggan Jasa Grab di Kota Semarang)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Sutojo, Siswanto. 2001. *Menyusun Strategi Harga*. Jakarta: Dammar Mulia Pustaka.
- Syafariansyah, R., & Setiawati, E. (2018). Dampak Transportasi Online Terhadap Sosial Ekonomi Masyarakat di Samarinda. *Jurnal Ekonomika*, Vol.7 No.2.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa Edisi 2*. Andi : Yogyakarta.
- Tjiptono. Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono. Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Cv Andy Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3.Andi, Yogyakarta.
- Thung, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Mitra Gojek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bina Manajemen*, Vol.8 No.1 Hal 74 – 95.
- Yesenia, S., & Edward, P. K. L. (2014). Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 5(3).

Wicaksono, T. (2017). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Upik Futsal Banjarmasin*. *At-Tadbir: jurnal ilmiah manajemen*, 1(2).

Wilkie, William L. 1994. *Customer Behavior (Third Edition)*. Jhon Wiley& Sons, Inc. New York.

Wood, Ivonne. 2009. *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

