

## DAFTAR PUSTAKA

- Alim, T., Zufriah, D., & Fathoni, M. I. (2025). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce Shopee. *JBMA: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 12(1), 66–74.
- Allezsandra, J., & Septina, F. (2021). Pengaruh Corporate Image Dan Perceived Value Terhadap Customer Loyalty Pada Jasa Gofood. *Cakrawala-Jurnal Humanioran Dan Sosial*, 21(2).
- Arancibia, S., Gonz, F., Busco, C., Vera, T., & Yuretic, M. (2025). Recognizing user satisfaction and loyalty in bus and metro services : A gender-based analysis using PLS-SEM. *Research in Transportation Business & Management*, 59.
- Chandra, M, F. (2021). Pengaruh Customer Experience terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening di Hai Di Lao Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 8(2).
- Devi, N., Hadian, A., Yuliana, Y., Harahap, N., & Fikri, M. (2024). Pengaruh Customer Experience, dan Customer Trust, Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Uang Aplikasi (E-Money) Dana. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(1), 910–918.
- Esmailpour, J., Aghabayk, K., Aghjanzadeh, M., & Gruyter, C. (2022). Has COVID-19 changed our loyalty towards public transport? Understanding the moderating role of the pandemic in the relationship between service quality, customer satisfaction and loyalty. *Policy and Practice*, 162.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *PARTIAL LEAST SQUARES Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0* (Edisi 2). Univ. Diponegoro Press
- Handayani, F., & Budiarta, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer experience Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Barak Kota Subulussalam. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT)*, 8(2), 103–113.

- Ihsan, A. M., Hermawan, A., & Winarno, A. (2023). The influence of perceived value on customer loyalty through customer satisfaction and customer engagement as a mediating variable on customer loyalty PT. Jinom Ponorogo. *International Journal of Business, Law, and Education*, 4(2), 600–610.
- Japarianto, E., & Nugroho, B. W. (2020). Analisa customer experience terhadap customer loyalty melalui customer satisfaction pada maskapai penerbangan Garuda Indonesia. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1).
- Juliana, Jessica, T., Widodo, M., & Tanubranta, J. (2021). Consequences Customer Satisfaction: Service Quality and Perceived Value in the Moments Of Truth. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 5(2), 113–122.
- Kartiasih, F. (2019). Dampak infrastruktur transportasi terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia menggunakan regresi data panel. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 16(1), 67-77.
- Kelvianto, Y. E. (2020). Pengaruh perceived value, brand image, dan trust terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 4(2), 6–11.
- Khanifa, Rizkiyah, T. F., & Azzatillah. (2023). Pengaruh Customer Experience dan Brand Trust terhadap Customer Loyalty. *Ekraf: Jurnal Ekonomi Kreatif Dan Inovatif Indonesia*, 1(1), 34–43.
- Kotler, P., & Keller, K. (2022). *Marketing Management* (16th Edition). Pearson Education Inc.
- Lihawa, N. X., & Tunjungsari, H. K. (2023). Customer loyalty pada industri penyedia layanan internet seluler di Jakarta: customer satisfaction sebagai mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(4), 826–837.
- Liu, F., Lai, K., Wu, J., & Duan, W. (2021). Listening to online reviews: A mixed-methods investigation of customer experience in the sharing economy. *Decision Support Systems Journal*, 149.

- Mardikawati, W., & Farida, N. (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*, 2(1), 64–75.
- Mirandasari, N., & Firmansyah, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 7469–7483.
- Oktaviani, N. T. (2022). *Pengaruh Customer Experience Dan Product Variations Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Konsumen Shopee Di Kecamatan Pancur Batu, Desa Tanjung Anom)* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Olfabri, O., Gunawan, A., & Fahriza, B. (2025). The analysis of on-time performance, service quality, brand image, and promotion on passenger loyalty through passenger satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(4), 2079-2096.
- Pratama, R., & Adriyanto, A. (2023). Pengaruh Customer Experience dan Customer Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Studi pada Pelanggan di Bengkel Ravi Motor Juwana-Pati. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 10(2), 241–250.
- Rahayu, D. K., & Martini, S. (2022). Peran Moda Transportasi Darat Dalam Mobilitas Tenaga Kerja. *Jurnal Transportasi*, 22(2), 109-116.
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*. KBM Indonesia.
- Salim, Y. E., & Setiobudi, A. (2024). The influence of service quality, customer trust, and perceived value on customer satisfaction PT. Bintang Mitra Sejati Jember. *PERFORMA: Journal of Management and Start-Up Business*, 9(1), 91–100.
- Septyarani, T. A., & Nurhadi. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(2), 218–227. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.15877>

- Silva, E., Hartanto, J., & Iskandar, V. (2022). Pengaruh customer perceived value terhadap loyalitas tamu pada hotel bintang 4 dan 5 di surabaya dengan kepuasan konsumen sebagai mediasi. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(1), 42–49. <https://doi.org/10.9744/jmhot.8.1.42>
- Simanjuntak, D, C, Y., & Purba, P, Y. (2020). Peran mediasi customer satisfaction dalam customer experience dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 7(2), 171–184.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Cetakan ke-5). Bandung: Alfabeta.
- Sukarno, H, F., Arifianti, R., & Hakim, R, M, A. (2024). Peran customer satisfaction sebagai variabel mediasi pada pengaruh customer experience terhadap brand loyalty. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 8(3), 474–500.
- Tjiptono, F & Chandra, G. (2021). *Service, quality, & satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Wardani, A. K., & Wahyudi, H. D. (2021). Customer Satisfaction sebagai media pengaruh Perceived Value terhadap Customer Loyalty dalam pengguna OVO. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Pendidikan*, 1(4), 365–379.
- Wicaksono, A, B., & Widodo, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Surya Pasca Scientia*, 13(1), 1–14.
- Widari, N. P. A., Suartina, I. W., & Pratiwi, K. A. (2021). Pengaruh brand perceived value dan brand experience terhadap customer satisfaction. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(3), 998–1006.
- Wulandari, A. T., & Madiawati, P. N. (2023). Pengaruh Service Recovery Dan Perceived Value Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening ( Studi Kasus Pada Pt Kai Daop Ii Bandung ). *E-Proceeding of Management*, 10(5), 4103–4110.

- Zahra, A. S., Listyorini, S., & Wijayanto, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui customer experience sebagai variabel mediasi (Studi pada Konsumen Nasmoco Siliwangi Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(2), 484–492.
- Zhang, N., Zhang, J., Yang, Q., Skitmore, M., & Yang, N. (2024). The impact of transport inclusion on active Aging : A perceived value analysis. *Transportation Research Part D*, 127.