

DAFTAR RUJUKAN

- Aditiya Variza, Suryani Lili, & Sapni Ranny Riskia. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pt Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4.
- Afwan, A., Indah, R., & Rahman, M. (2024). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Photo Di Kota Langsa. *Journal Of Economic, Business And Engineering (Jebe)*, 5(2).
- Ahmed, B., Zada, S., Zhang, L., Sidiki, S. N., Contreras-Barraza, N., Vega-Muñoz, A., & Salazar-Sepúlveda, G. (2022). The Impact Of Customer Experience And Customer Engagement On Behavioral Intentions: Does Competitive Choices Matters? *Frontiers In Psychology*, 13(May), 1–14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.864841>
- Ainassyifa, F. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Perceived Value, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Jasa Pengiriman. *Indonesian Journal Of Economics, Business, Accounting, And Management*, 01(06), 99–115.
- Aisy, F. R., & Prasetyo, A. (2024). The Effect Of Mobile Shopping Service Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty: A Case Of Bukalapak In Indonesia. *Shirkah: Journal Of Economics And Business*, 9(3), 242–264. <https://doi.org/10.22515/Shirkah.V9i3.653>
- Aksenta, A., Satryawati, & Nurliayani. (2024). Pengaruh Harga, Citra Merek, Kualitas Layanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Indihome Di Kota Samarinda. *Journal Of Development Economics And Digitalization, Tourism Economics*, 1 No 3.
- Arianti, M. P. L. N., & Ariasih, P. M. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Green Kubu Café Tegallalang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7 No 2.
- Arief, M., Anshori, M. I., & Anwari, A. Y. (2022). Experiential Marketing And Consumer Satisfaction: Study Meta Analysis. *International Journal Of Social Service And Research*, 2(5), 365–375. <https://doi.org/10.46799/ijssr.V2i5.108>
- Arviana, N., & Syah, T. Y. R. (2022). The Effect Of Customer Experience On Customer Satisfaction By Creating Sustainable Profit. *Budapest International Research And Critics Institute-Journal (Birci-Journal)*, 5(4). <https://doi.org/10.33258/Birci.V5i4.7298>
- Aryani, D. N., Hartutik, Desi, D. Y., Diwyarthi, N. D. M. S., & Setianti, Y. (2023). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap

- Kepuasan Pelanggan Pada Marketplace Shopee. *Jemsi (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(6), 2438–2443. <https://doi.org/10.35870/Jemsi.V9i6.1664>
- Asrini, L., & Suci, N. M. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Edie Arta Motor Cabang Singaraja. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 6(4), 13. <https://doi.org/10.53697/Emak.V6i4.2955>
- Azis, M. F., & Haryadi, D. (2022). The Effect Of Service Quality And Price On Customer Satisfaction. *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 180–188. <https://doi.org/10.36555/Almana.V6i1.1833>
- Dameria, Y., Gamelawati, H. S. P., Ericka, A., & Winarto, J. (2025). Pengaruh Pengalaman Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Cat Tembok Merek X. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 384–391. <https://doi.org/10.37034/Infab.V7i2.1168>
- Ristia, N. D., & Marlien, R. (2022). Yume : Journal Of Management Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Albania Coffee Boja). *Yume: Journal Of Management*, 5(3), 1–16. <https://doi.org/10.2568/Yum.V5i2.1751>
- Dewi, E. K., & Gustya, K. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang Kai Logistik Express Bandung. *Nusantara Hasana Journal*, 2(1), 179–186.
- Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. (2024a). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Inovasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 11(1), 150–163.
- Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. (2024b). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Inovasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 11(1), 150–163.
- Fatimah Mar'atul, & Fahrudin, J. (2023). Kepuasan Konsumen Jasa Tour And Travel Cv. Alam Pratama : Ditinjau Dari Customer Experience Dan Kualitas Layanan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 14(2).
- Fauziah, G. N., & Ikhsan, M. (2025). Pengaruh Waktu Tempuh Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Laut Di Pelabuhan Batam. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim (Jstm)*, 8(1), 266–279. <https://doi.org/10.70031/Jkb.V8i1.160>
- Febrian, D., Simanjuntak, M., & Hasanah, N. (2021). The Effect Of Benefits Offered And Customer Experience On Re-Use Intention Of Mobile Banking Through Customer Satisfaction And Trust. *Jurnal Keuangan*

Dan Perbankan, 25(3), 551–569.
<https://doi.org/10.26905/jkdp.v25i3.5879>

- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Tesis Dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Cv. Indoprint.
- Gahler, M., Klein, J. F., & Paul, M. (2023a). Customer Experience: Conceptualization, Measurement, And Application In Omnichannel Environments. *Journal Of Service Research*, 26(2), 191–211.
<https://doi.org/10.1177/10946705221126590>
- Gahler, M., Klein, J. F., & Paul, M. (2023b). Customer Experience: Conceptualization, Measurement, And Application In Omnichannel Environments. *Journal Of Service Research*, 26(2), 191–211.
<https://doi.org/10.1177/10946705221126590>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss Edisi 9*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gomoi, N. J., Tampi, J. R. E., & Puniundoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Konsmen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Productivity*, 2(6).
- Huang, H.-H. (2015). The Probability Model Of Expectation Disconfirmation Process. *Expert Journal Of Marketing*, (1).
- Indrawati, L., & Amalia, D. D. (2020). Dampak Sense, Feel, Think, Act, Relate Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Di Surabaya. *Jurnal Bisnis Terapan*, 4(1), 23–36.
<https://doi.org/10.24123/jbt.v4i1.2497>
- Jayanti, K. F., Fatimah, F., & Izudin, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang Jne Di Besuki. *Relasi Jurnal Ekonomi*, 18(1), 182–191.
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Volumen 17 No 4.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management, Millenium Edition*. Pearson Custom Publishing. www.pearsoncustom.com
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th Editi)*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management (16th Editi)*. Pearson.

- Kotler, Philip., Keller, K. Lane., Tan, C. Tiong., Ang, S. Hoon., & Leong, S. Meng. (2018). *Marketing Management : An Asian Perspective*. Pearson Education Limited.
- Kusuma, I. G. (2023). *Konstruksi Kepuasan Untuk Loyalitas Pelanggan: Konsep, Skala Dan Aplikasi*. Cv. Intelektual Manifes Media.
- Kwartama, A., & Wibowo, T. A. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pelindo Iii Tanjung Emas Semarang. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Industri Dan Rantai Pasok, Volume 4*.
- Madiawati, P. N., Pradana, M., & Miranda, S. (2021). Effects Of Service Quality, Value Perception, And Loyalty On Customer Satisfaction: Case Of A Local Restaurant In South Bandung, Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 22(1), 19–29.
- Nurjanah, A., Aulia, N., Rasywir, E., & Feranika, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Ekspedisi J & T Express Dengan Metode Algoritma Naive Bayes Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (Jms). *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (Jms)*, 1(April), 78–88.
- Oliver, R. L. (1980). A Congitive Model Of The Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions. *Journal Of Marketing Research*, 17, 460.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Priambada, I. D. P., & Putra, K. E. S. P. (2024). Pengaruh Customer Experience Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Beli Ulang Studi Pada Samma Coffee And Eatery. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata), 2024.
- Purwianti, L., Cecilia, Lim, M., Widiyanto, N. Y., & Juliansyach, R. P. (2023). Jurnal Mirai Management Analisis Pengaruh Quality Product, Price, Brand Image, Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Restoran Budi Siang Malam. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 123–134.
- Putri, D. N., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Joce Ip, Volume 15*,.
- Putri, E., & Santoso, R. P. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Access By Kai. *Journal Of Business And Innovation Management*.

- Rachmawati, N. L., & Fitriani, M. (2023). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual): Studi Kasus Pt Pos Indonesia Kota Metro. *Jurnal Penelitian Dan Aplikasi Sistem Dan Teknik Industri, Xvii*(1), 79–89.
- Kurniawan, H. R., & Nainggolan, B. M. (2023). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Customer Experience Di Grand Cemara Hotel Jakarta. *Bina Bangsa Ekonomika, 16*(2), 2023. <https://doi.org/10.46306/Jbbe.V16i2>
- Ramadhani, M. R., & Kusumawardhani, A. (2024). Analisis Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Ahas Motor Di Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management, 13*(1). <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Ajininggar, D. R., & Budiarti, L. (2023). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maxpress Coin Laundry Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis, 9*(9), 186–192.
- Nugroho, R. R. D., Anomsari, A., Sari, R. A., A. R. P. S., & Farida, I. (2025). Customer Satisfaction Sebagai Variabel Moderasi Hubungan Customer Experience Dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty Pada Produk Parfum Saff & Co Di Tiktok Shop. *Journal Maneksi, Vol 14, No.*
- Rosetta, A. O. (2024). Persaingan Di Bidang Jasa Pengiriman Antara Pt Pos Dengan Jasa Kurir Jne, J&T, Dan Sicepat. *Media Indonesia*. <https://mediaindonesia.com/humaniora/707506/persaingan-di-bidang-jasa-pengiriman-antara-pt-pos-dengan-jasa-kurir-jne-jt-dan-si-cepat>
- Safitri, A., Zahroh, F., Naufaliadi, R., Nugroho, R. T., Sofyan, M., Rahmawati, N. F., & Maulina, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Sofyan Frozen. *Bussman Journal : Indonesian Journal Of Business And Management, 2*(2), 470–478. <https://doi.org/10.53363/Buss.V2i2.99>
- Salome, I. O., Ayotunde, O. A., Samuel, O. O., & Samuel, O. O. (2022). From Service Quality To E-Service Quality : Measurement , Dimensions And. *Journal Of Management Information And Decision Sciences, 25*(1), 1–15.
- Samirudin. (2023). *Manajemen Pemasaran Dan Nilai Pelanggan*. Nas Media Pustaka.
- Satrya, M. A. R., & Telagawathi, N. L. W. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Kfc. *Bisma: Jurnal Manajemen, 7*(2), 236–245.

- Schiebler, T., Lee, N., & Brodbeck, F. C. (2025). Expectancy-Disconfirmation And Consumer Satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal Of The Academy Of Marketing Science*, 91–112. <https://doi.org/10.1007/S11747-024-01078-X>
- Schmitt Bernd. (1999). Experiential Marketing. *Journal Of Marketing Management*, 15, 53–67.
- Setiono, B. A., & Hidayat, S. (2022). Influence Of Service Quality With The Dimensions Of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy And Tangibles On Customer Satisfaction. *International Journal Of Economics, Business And Management Research*, 6(9), 330–341. <https://doi.org/10.51505/Ijebmr.2022.6924>
- Shaw, C., & Ivens, J. (2002). *Building Great Customer Experiences*. Palgrave Macmillan.
- Sudaryana, A., Nurfanovita, R., & Suhartapa. (2022). Pengaruh Strategic Experiential Marketing/Sems Terhadap Kepuasan Pelanggan (The Effect Of Strategic Experiential Marketing/Sems On Customer Satisfaction). *Akuntansi Bisnis & Manajemen (Abm)*, 29(1), 39. <https://doi.org/10.35606/Jabm.V29i1.1023>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R&D)*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Suharto, S., & Yuliansyah, Y. (2023). The Influence Of Customer Relationship Management And Customer Experience On Customer Satisfaction. *Integrated Journal Of Business And Economics*, 7(1), 389. <https://doi.org/10.33019/Ijbe.V7i1.641>
- Swara, N. P. K. K. B. P., Suartina, I. W., & Mahayasa, I. G. A. (2024). Peran Kualitas Layanan Dan Customer Experience Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Warmadewa Management And Business Journal (Wmbj)*, 6(2), 120–134. <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/Wmbj>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauanteoritis*. Cv Irdh.
- Telagawathi, S. W. L. N., & Yulianthini, N. N. (2020). Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan Dan Switching Barrier Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi Di Bali. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(1).
- Tian, Y. (2022). How The Five Dimensions Of Experiential Marketing Affect Customer Satisfaction: Focused On Starbucks. *Advances In Economics, Business And Management Research*, 656(Icemed), 741–746. <https://doi.org/10.2991/Aebmr.K.220603.119>

- Tumanduk, A. R., Tumbuan, W. J. F. A., & Poluan, J. G. (2023). Pengaruh Strategi Penjualan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Apotek Kimia Farma Sam Ratulangi Manado The Influence Of Sales Strategy And Quality Of Service On Customer Satisfaction At A Pharmacy Chemical Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Emba*, 11(2), 240–254.
- Waluyowati, N. P., & Bustomi, M. I. G. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 1(1), 13–18. <https://doi.org/10.21776/Jmpmk.2022.1.1.14>
- Wibowo, M. L., Setyabudi, D., & Manalu, S. R. (2024). Pengaruh Ekspektasi Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Luxcrime Blur & Cover Two Way Cake Di Shopee. *Interaksi Online*, 12(3), 902–911.
- Astiti, G. W., Hartono, & Hidayat, M. S. (2022). Pengaruh customer Experience, Creativity, Dan Innovation Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Foto Studio (Studi Kasus Pada Happy Moment Studio Mojokerto). *Journal Ilmu Sosial, Manajemen Dan Akuntansi (Jisma)*, 1(3), 289–296.
- Widiani, N. K., & Susila, G. P. A. J. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Xl Axiata Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(1).
- Widyantara, P. S., & Cipta, W. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Cuci Motor Di Ar Garage Singaraja. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(1).
- Xie, C., Jin, J., & Guo, X. (2022). Impact Of The Critical Factors Of Customer Experience On Well-Being: Joy And Customer Satisfaction As Mediators. *Frontiers In Psychology*, 13(September), 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.955130>
- Yanuar, A., & Bisma, B. H. (2025). Pengukuran Kualitas Layanan Logistik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pos Kprk Tulungagung. *Jurnal Logistik Bisnis*, 15(1), 8–15.
- Anggoro, B. Y., & Dermawan, R. (2024). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pesan Antar Makanan Gofood Di Surabaya. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*.
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). The Expectancy-Disconfirmation Model And Citizen Satisfaction With Public Services: A Meta-Analysis And An Agenda For Best Practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147–159. <https://doi.org/10.1111/Puar.13368>