

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

- Aswati, Tika, A. T. Komara, R. O. Satria, & N. Y. Roslina. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Pada Perusahaan Jasa Pengiriman di Kota Bandung". *Acman: Accounting and Management Journal*. 2 (1): 1-10.
<https://journal.lemlit.org/ojs/index.php/aj/article/view/26>
- Andrian, Widhia & Adil Fadillah. 2021. "Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Merek, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Airasia". *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*. 2 (1): 53-60.
<https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jipkes/article/view/586>
- Barahama, Theresia, R. D. Wijastuti, R. D. Rawi, & R. Lewenususa. 2022. "Citra Perusahaan, *Customer Experience* dan Fasilitas: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen PT Pelni Cabang Sorong". *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya*. 1 (2): 142-149.
<https://journal.ainarapress.org/index.php/lms/article/view/196>
- Becker, Larissa, & E. Jaakkola. 2020. "*Customer Experience: Fundamental Premises and Implications for Research*". *Journal of the Academy of Marketing Science*. 48: 630-648.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s11747-019-00718-x>
- Company Profile*. PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) (Persero) Cabang Tanjungpinang. 2023
<https://www.pelni.co.id/kantor-Cabang>
- Dedali, Shindu Hargo. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel "Aneka Motor Service" Waru-Sidoarjo". *Jurnal Ekomaks Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*. 11 (1): 144-152.
<https://ekomaks.unmermadiun.ac.id/index.php/ekomaks/article/view/103>
- Felix, Antonius, *et. al.*, 2024. "Memahami Kepuasan Pelanggan: Mengeksplorasi *Customer Experience* dengan Pendekatan Observasi Online". *Economics and Digital Business Review*. 5 (1). 87-99.
<https://ojs.stieamkop.ac.id/index.php/ecotal/article/view/843>
- Iranita. 2018. "Analisa Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Customer Satisfaction* Wisatawan Pada Destinasi Wisata Kabupaten Bintan Kepulauan Riau". *Jurnal Bahtera Inovasi*. 1(2): 67-75.
<https://ojs.umrah.ac.id/index.php/bahterainovasi/article/view/3444/1358>

- Jayananda, Widya & I N. Suarmanayasa. 2022. "Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan". *Bisma: Jurnal Manajemen*. 8 (1): 53-62.
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JIM/article/view/33789>
- Kristiutami, Yuliana Pinaringsih, A. Pudim, & S. P. Pirastyo. 2023. "Penyediaan Fasilitas Pendukung Protokol Kesehatan Terhadap Pengalaman Berwisata, Keputusan Berkunjung, Kepuasan Pengunjung Serta Dampaknya Terhadap Citra Destinasi Wisata di Era *New Normal*". *Media Wisata*. 21(1): 86-99.
https://scholar.google.com/scholar?as_ylo=2023&q=kristiutami+&hl=id&as_sdt=0,5_d=gs_qabs&t=1700510021776&u=%23p%3DxZrbVvCXjFMJ
- Mailia, Jeni. 2020. "Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan O'Chicken Gobah Ditinjau Dari Ekonomi Syariah". Tesis S1, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
<https://repository.uin-suska.ac.id/31446/>
- Maharani, S. Dewi, I. Istiatin, & I. Istiqomah. 2022. "Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari *Customer Experience*, *Customer Value*, dan *Brand Image*". *KINERJA*. 19 (3): 598-602.
<https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/view/11406>
- Mehta, A. Muneeb, & M. Tariq. 2020. "*How Brand Image and Perceived Service Quality Affect Customer Loyalty Through Customer Satisfaction*". *Academmy of Marketing Studies Journal*. 24 (1): 1-10.
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=mehta+dan+tariq&btnG=#d=gs_qabs&t=1700428354101&u=%23p%3DWMLOY416yK0J
- Mulyanto, Agus. 2021. "Pengaruh Komunikasi Dari Mulut Ke Mulut, Citra Perusahaan dan Lokasi Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening*". *Journal Inovasi Manajemen*. 1 (1): 1-10.
<https://jim.unisma.ac.id/index.php/JIM/article/view/10143>
- Mulyono, S. Hadi, & Tjahjono Djatmiko. 2018. "Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Customer Satisfaction* di Tokopedia". *eProceedings of Management*. 5 (2): 1843-1848.
<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/6877>
- Patmawati, D. Ayu, & A. L. Andjarwati. 2023. "Peran Pengalaman Konsumen Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan

Harga Terhadap Loyalitas Konsumen PT Pos Indonesia". *Jurnal Ilmu Manajemen*. 323-336.

<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/23264>

Purnama, Rina, & A. A. Hidayah. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen". *Tirtayasa Ekonomika*. 14 (2): 187-203.

<https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JTE/article/view/6529>

Puspitasari, Tyas Indah. 2021. "Pengaruh Daya Saing, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga Yang Kompetitif Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta)". Tesis S1, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

<http://repository.stei.ac.id/6485/>

Rapi, Renatha Br. Pakpahan. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Maritim Raja Ali Haji Prodi Manajemen yang Menggunakan Bank BRI)". Tesis S1, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

<http://repositori.umrah.ac.id/2260/>

Rifky, Asep & Wibisono Nono. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Transaksi dan Nilai Pengalaman Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi *Online Mobile Game*". *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*. 10 (1): 1264-1273.

<https://jurnal.polban.ac.id/proceeding/article/view/1438>

Saputra, Ryan Anzhari. 2019. "Pengaruh *Sales Promotion*, Kualitas Produk dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Produk di *DBL Store*". Tesis S1, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.

<https://repository.stiesia.ac.id/919/>

Saputra, Muhammad Adi. 2022. "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Transportasi Laut Terhadap Minat Penumpang Pada Km. Kelud PT Peln Tujuan Batam - Belawan". Tesis S1, Universitas Maritim AMNI Semarang.

<https://repository.unimar-amni.ac.id/4852/>

Simanjuntak, D. C. Yosephine, & P. Y. Purba. 2020. "Peran Mediasi Customer Satisfaction Dalam Customer Experience dan Loyalitas Konsumen". *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 7 (2).

<https://www.jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/view/4795>

Soemitro, R. Aryani, & Hitapriya Suprayitno. 2018. "Pemikiran Awal Tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas". *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas* 2.

<https://iptek.its.ac.id/index.php/jmaif/article/view/4225>

William & Tiurniari Purba. 2020. "Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mazda di Kota Batam". *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 8 (1): 1987-1996.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/28051>

Zusmawati, M. Magdalena, J. Fernos & A. S. Ramadhani. 2023. "Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung". *Economics and Digital Business Review*. 4 (1): 470-482.

<https://www.ojs.stieamkop.ac.id/index.php/ecotal/article/view/371>

Buku:

Aaker, David A. 2020. *Brand Portofolio Strategy: Creating Relevance, Differentiation, Energy, Leverage, and Clarity*. New York: Free Press.

Alma, B. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Fatihudin, D., & Firmansyah, A. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Konsumen)*. Yogyakarta: Deepublish.

Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, P. 2019. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhalindo.

Kotler *et. al.*, 2016. *A Framework For Marketing Management (Sixth Edition-Global Edition)*. New York: Pearson

Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management. In Marketing Management*

_____. 2018. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 2*. Jakarta: PT Indeks

Rezeki. 2021. *Membangun Citra Lembaga Perguruan Tinggi (Sebuah Tinjauan Perspektif Pasar)*. Bandung: Nilacakra

Tjiptono, F. 2019. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2015. Strategi Pemasaran Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.

Werang, B. Redan. 2020. Pendekatan Kuantitatif Dalam Penelitian Sosial. Yogyakarta: Graha Ilmu

Zeithaml, V. A., et, al. 2018. *Services Marketing, Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Education.



