

DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Aldi Samara, & Metta Susanti. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 249–260. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v1i2.700>
- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap Dengan Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Dewantari, F., Telagawathi, N. L. W. S., & Widiastini, N. M. A. (2024). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bri Di Kabupaten Buleleng. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 11(1), 160–173. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i1.53576>
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Foster, B. (2017). Pengaruh Pengalaman Belanja Online Produk Fashion terhadap Kepuasan dan Niat Beli Ulang Pelanggan Zalora serta Berrybenka. *Kontigensi : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 68–76. <https://doi.org/10.56457/jimk.v5i1.40>
- Ghozali, I. (2020). *25 Grand Theory Teori Besar Ilmu Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis (Untuk Landasan Teori Skripsi, Tesis Dan Disertasi)*. Semarang: Yoga Pratama.
- Griffin. (2016). Loyalitas Pelanggan Loyalitas. In *Griffin* (Vol. 14, Issue 2).
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282.
- Hossain, M. A., & Quaddus, M. (2012). Expectation confirmation theory - IS Theory. *IS Theories*, 62(4), 1980. http://istheory.byu.edu/wiki/Expectation_confirmation_theory
- Kasmir. (2022). *Kewirausahaan: Teori, Praktik, dan Kasus-Kasus*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kurniah, & Awaluddin. (2022). Pengaruh Pengalaman Dan Nilai Pelanggan

Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Scarlett Whitening Di Kota Makassar. *Study of Scientific and Behavioral Management (SSBM)*, 3(2), 21–31.

Larasati, F., & Suryoko, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Jasa Pengiriman Surat Kilat Khusus PT. Pos Indonesia di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 530–538. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28797>

Maliki, A. A. C. A., & Hadi, M. (2024). Pengaruh Customer Experience Dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pengguna Spotify Premium. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 10(1), 225–230. <https://doi.org/10.33795/jab.v10i1.465>

Mann, M. (2012). Sulis. *The Celts: History, Life, and Culture [2 Volumes]*, 1–2, 727–728. <https://doi.org/10.1002/9781444338386.wbeah17428>

Meilani, S., & Saputro, A. H. (2025). Pengaruh Kualitas Produk, Pengalaman Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Marketplace Shopee Di Kota Bandung). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 11(1), 16–31. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i1.3466>

Ningsih, A., & Rika Novita Sari. (2024). Customer value Dan Customer Experience Terhadap Customer satisfaction. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(3), 2171–2178. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i3.2610>

Pramesti, R. A., Widyastuti, N., & Winarto, H. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan di Era Pandemi Covid-19: Studi pada PT Pos Indonesia Cabang Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Strategis: Jurnal Mantra*, 1(01), 54–69. <https://doi.org/10.30588/jmt.v1i01.1433>

Putri, R. N., Hermana, D., & Cupiandi, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Citra Merek Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Pos Indonesia Cabang Garut. *Journal Of Entrepreneurship and Strategic Management*, 1(02), 56–63. <https://doi.org/10.52434/jesm.v1i02.121>

Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *Al Tijarah*, 5(1), 46. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v5i1.3621>

Sari Fitri, D., Furwanti Alwie, A., & Tawila Berampu, L. (2024). Analisis Faktor Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Peserta BPJS Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FTKTP) Swasta Kota Pekanbaru. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 26(1).

- Sijabat, A. (2024). Peran Kepuasan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Manis: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 54–63. <https://doi.org/10.30598/manis.8.1.54-63>
- Sriwendiah, S., Sopia, S., & Purwadi, R. E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brad Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa Pengiriman PT Pos Indonesia Kantor Cabang Purwakarta. *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(3), 365–379. <https://doi.org/10.31949/entrepreneur.v5i3.11825>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Dan Pengembangan Research and Development*. Bandung : Alfabeta.
- Suriyaman, M., & Chairiaton. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Meulaboh terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kantor Pos Meulaboh). *Regress: Journal of Economics & Management*, 2(3), 25–33. <https://doi.org/10.57251/reg.v2i3.927>
- Susanti, F., & Edgina, D. (2021). Pengaruh Pelayanan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui ACPI PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Padang. *Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance*, 1(1), 47–58.
- Syahputri, D. P. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lubuk Pakam. *Journal of Management Science*, 2(4), 102–107.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Pemasaran Strategik Mengupas Pemasaran Strategik, Branding strategy, Customer satisfaction, Strategi Kompetitif, hingga E-marketing*. Yogyakarta: Andi .
- Tonapa, J. C., Nurcahayani, I., & Dewi, S. M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Elegant Salon di Kota Padang. *Al-DYAS*, 4(1), 201–211. <https://doi.org/10.58578/alldyas.v4i1.4395>
- Udayana, I. B. N., Cahya, A. D., & Kristiani, F. A. (2022). Pengaruh Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada The Praja Coffee & Resto). *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 5(1), 173–179. <https://doi.org/10.37481/sjr.v5i1.449>
- Wardhana, E. (2019). Pengaruh Nilai Utilitarian, Nilai Hedonis, Pengalaman Pelanggan, Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Sonny Vaio. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 20(2). <https://doi.org/10.35137/jei.v20i2.312>
- Zati, M. R., & Iqbal, M. (2017). Pengaruh Pengalaman Terhadap Loyalitas Konsumen di Alfamart Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 749–759. <https://doi.org/10.33059/jseb.v8i2.432>