

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, . . . Sari, M. E. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kabupaten Pidie: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Adriani, N. N., & Warmika, I. G. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai terhadap Kepuasan dan Niat Menggunakan Kembali. *Jurnal Manajemen*.
- Akgunduz, Y., & Sungur, M. A. (2023). A Roadmap Focused Citizenship Behavior for Fast Food Restaurants During Covid-19. *International Hospitality* .
- Anggraini, N. E., Rachma, N., & Rizal, M. (2020). Pengaruh Persepsi Kualitas dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang Angkatan tahun 2016-2019 pengguna Smartphone Samsung). *Jurnal Riset Manajemen*, 126-138.
- Arrifin, S. K., Rahman, M. F., Muhammad, A. M., & Zhang, Q. (2021). Understanding the Consumer's Intention to Use the E-Wallet Services. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*.
- Badan Pusat Statistik. (2023, 11 2). Diambil kembali dari Badan Pusat Statistik: <https://www.bps.go.id/id>
- Budiansari, A., & Sujana. (2020). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai terhadap Kepuasan, Serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Maskapai Penerbangan (Studi Kasus pada Batik Air Indonesia di Kota Bogor). *Jurnal Ilmiah Pariwisata*.
- Cepeda-Carrion, I., Alarcon-Rubio, D., Correa-Rodriguez, C., & Cepeda-Carrion, G. (2023). Managing Customer Experience Dimensions in B2B Express Delivery Services for Better Customer Satisfaction: A PLS-SEM Illustration. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Managemen*.
- Databoks. (t.thn.). Diambil kembali dari Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/>
- El Garem, R. A., Fouad, A., & Hasan Mohamed. (2023). Factor Associated with Patient Loyalty in Private Healthcare Sector in Egypt. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*.
- Firdaus, M. F., & Himawati, D. (2022). Pengaruh persepsi harga, persepsi kualitas layanan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen e-commerce shopee di kota depok. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 216-230.

- Galvez-Ruiz, P., Calabuig, F., Grimaldi-Puyana, M., Gonzales-Serrano, M. H., & Garcia-Fernandez, J. (2023). The Effect of Perceived Quality and Customer Engagement on the Loyalty of Users of Spanish Fitness Centres . *Academia Revista Latinoamericana de Administracion*.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamid, R. S., & Anwar, D. S. (2019). *Structural Equation Modelling (SEM) Berbasis Varian*. Jakart: PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Hernita, E., & Yenita. (2023). Faktor Penentu Loyalitas Penumpang Kereta Api Antarkota Lintas Pulau Jawa. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 169-182.
- Hilman, S., & Marlina, N. (2020). Pengaruh experiential marketing dan persepsi kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di gubug makan Mang Engking Juanda Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 173-189.
- Ichsan, Z. I. (2023). *Pengaruh Pengalaman dan Persepsi Nilai terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Produk Aqua melalui Brand Image sebagai Variabel Intervening di Kota Bandung*. Bandung: Universitas Telkom.
- Indrasari, D. M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Dalam D. M. Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Iswandi, M., & Ester, S. (2020). Pengaruh Kepercayaan Merek, kesadaran merek dan persepsi kualitas terhadap keputusan pembelian pelanggan di supermarket gelael MT Haryono. *Jurnal GICI*, 16-25.
- K.A.Subawa, & Telagawathi, N. (2021). Pengaruh Harapan Pelanggan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kabupaten Buleleng. *Jurnal Manajemen*.
- Kementerian Luar Negeri. (2023). *Geografi*. Dipetik November 25, 2023, dari Kemlu: <https://www.kemlu.go.id/nur-sultan/id/pages/geografi/41/etc-menu>
- Kementerian Perhubungan Dirjen Perkeretaapian. (2019, 02 02). *DJKA DEPHUB*. Dipetik 11 3, 2023, dari Moda Transportasi Kereta Api Moda Angkutan Umum Massal Pilihan di Perkotaan: <https://djka.dephub.go.id/moda-transportasi-kereta-api-moda-angkutan-umum-massal-pilihan-di-perkotaan-1>
- Maradita, F., & Susilawati, M. (2021). Pengaruh Suasana, Kualitas Makanan, dan Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Goa Sumbawa. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1-14.

- Mili, S., & Ferro-Soto, C. (2022). Precursors and Outcomes of Satisfaction of Fair Trade Coffee Consumers. *European Journal of Management and Business Economics*.
- Miranda, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Intervening Kepuasan Pelanggan Chicken William Bojongsoang*. Bandung: Universitas Telkom.
- MT, M. A., & Sukresna, I. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai, dan Persepsi Kegunaan, terhadap Minal Berkelanjutan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Dompot Digital (e-wallet) OVO di Kota Semarang).
- Ningsih, A., & Hurnis, D. (2023). Pengaruh Customer Experience, Customer Expectation terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*.
- Nur Khaerat Nur, P. R. (2021). *Sistem Transportasi*. Makasar: Yayasan Kita Menulis.
- Prasetyo, C. A. (2019). *Pengaruh Persepsi Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Survei terhadap Konsumen Indihome di Kota Bandung 2019)*. Bandung: Universitas Telkom.
- PT. KAI (Persero). (2018). *Annual Report 2018*. Bandung: Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- PT. KAI (Persero). (2019). *Annual Report 2019*. Bandung: Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- PT. KAI (Persero). (2020). *Annual Report 2020*. Bandung: Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- PT. KAI (Persero). (2021). *Annual Report 2021*. Bandung: Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- PT. KAI (Persero). (2022). *Annual Report 2022*. Bandung: Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- Raharja, C., & Aksari, N. (2019). PENGARUH PERSEPSI KUALITAS DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK DALAM MEMBANGUN EKUITAS MEREK . *E-Jurnal Manajemen*, 7053-7071.
- Ramadhani, A. (2021). *Pengaruh Persepsi Kualitas terhadap Keputusan Pembelian Le Minerale melalui Citra Merek pada Masyarakat Kabupaten Bogor*. Bandung: Universitas Telkom.

- Riki, S. W., Sujito, & Kurwardani, D. (2023). Persepsi Nilai Mampu Memediasi Terwujudnya Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Magisma*, 11, 181-192.
- Rini, H. (2022). Gender dan Usia Muda: Kecenderungan Berwisata Selama Pandemi COVID-19. *Jurnal Kewarganegaraan*, 4348-4356.
- Shantika, K. A., & Setiawan, P. Y. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Persepsi Nilai dan Pengalaman Terhadap Niat Membeli Kembali (Studi kasus pada Toyota Avanza di Kota Denpasar). *E-Journa Manajemen Unud*, 6, 3902-3929.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2019). *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suryanto, A., & Nada, S. (2021). Analisis Kesehatan Mental Mahasiswa Perguruan Tinggi Pada Awal Terjangkitnya Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Citizenship Vistues*, 83-97.
- Suwarno, R. A. (2020). *Pengaruh Persepsi Kualitas, Persepsi Nilai, dan Kualitas Hubungan terhadap Niat Loyalitas di Restoran Bebek Goreng Suwarno*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Syarief, D., & Rakhdiny, S. (2021). *Apakah Gender Memoderasi Pengaruh Trust dan Ease-Of-Use Terhadap Online Repurchase Intention?* Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta.
- Tukiran, M., Tan, P. H., & Sunaryo, W. (2021). Obtaining customer satisfaction by managing customer expectation, customer perceived quality and perceived value . *Uncertain Supply Chain Management*, 481-488.
- Yordanus, A. A. (2020). *Pengaruh Perceived Value dan Service Quality terhadap Customer Loyalty dengan Dimediasi oleh Variabel Kepuasan Pelanggan pada Laboratorium Klinik Cito*. Surabaya: Universitas Airlangga.