

## DAFTAR PUSTAKA

- Afraah, & Aghniya. (2025). Analisis customer journey map untuk meningkatkan customer experience pada real estate marketplace. *Tekinfor: Jurnal Ilmiah Teknik Industri dan Informasi*, 13(2), 162–174.
- Agustini, dkk. (2023). *Metode penelitian kualitatif (Teori dan panduan praktis analisis data kualitatif)*. PT Mifandi Mandiri Digital.
- Aisah, S., & Harto, B. (2024). Analisis customer journey dalam meningkatkan customer experience pelanggan di Fore Coffee Shop yang berbasis teknologi. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(3), 971–986.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak.
- Baihaqqy, M. (2023). *Manajemen pemasaran (Marketing mix dan loyalitas)*.
- Becker, L., & Jaakkola, E. (2020). Customer experience: Fundamental premises and implications for research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48(4), 630–648.
- Farida, R. D. (2025). *Analisis customer journey mapping untuk meningkatkan customer experience pada aplikasi Tokopedia (Tugas akhir D4)*. Politeknik Negeri Jakarta.
- Farisi, S., & Siregar, Q. (2020). Pengaruh harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa transportasi online di Kota Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 148–159.
- Frobenius, dkk. (2023). Analisis customer journey dalam peningkatan customer experience pada alur proses pemesanan aplikasi Dapurgo.com. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 11(3), 425–431.
- Gainau, B. (2016). *Pengantar metode penelitian*. PT Kanisius.
- Hanifah, N., & Rahadi, D. R. (2020). Analisis perilaku konsumen dalam memutuskan pembelian secara online pada masa pandemi Covid-19. *SULTANIST: Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 8(2), 112–122. <https://doi.org/10.37403/sultanist.v8i2.206>
- Haudi. (2024). *Customer experience design: Membangun pengalaman pelanggan yang tak terlupakan*. Sanskara Karya Internasional.
- Kurniaty, & Sadat, A. (2025). Analisis customer journey Lawson: Strategi visual merchandising dan store layout di Lawson Stasiun Manggarai. *Masman: Master Manajemen*, 3(1), 24–37.

- Kusuma, A., & Tricahyono, D. (2020). Analisis customer journey mapping untuk meningkatkan customer experience pada aplikasi dompet digital OVO. *E-Proceeding of Management*, 7(2), 2015–2021.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific.
- Muda, Y. P. (2025). Strategi customer journey map untuk meningkatkan customer experience pada produk HMNS Perfume. *Komunikata* 57, 5(2), 117–121.
- Nugraha, A., dkk. (2024). Customer journey mapping: Understanding consumer behavior digitally. *Jurnal Pembelajaran dan Pengembangan Diri*, 4(2), 327–336.
- Pratiwi, N. I., Warta, A. B., Satria, W. I., & Ohorella, N. R. (2024). Edukasi pemanfaatan home charging dalam pengisian daya kendaraan listrik ramah lingkungan. *Abdimasku*, 7(2), 455–461.
- Pujiyanto, R. (2023). *Perilaku konsumen*. Pustaka Baru Press.
- Rahmalia, N., & Tricahyono, D. (2020). Analisis customer journey mapping untuk meningkatkan customer experience pada aplikasi mobile e-commerce dengan menggunakan metode diary study (Studi pada aplikasi mobile e-commerce Shopee). *E-Proceeding of Management*, 7(2), 5226–5239.
- Rahmawati, E. D. (2022). *Manajemen pemasaran*. Pustaka Baru Press.
- Rokhani. (2023). *Penelitian kualitatif: Pembelajaran berbasis kasus untuk mahasiswa penyuluhan pertanian*. UPT Penerbitan Universitas Jember.
- Senjaya, V., dkk. (2013). Pengaruh customer experience quality terhadap customer satisfaction dan customer loyalty di Kafe Excelso Tunjungan Plaza.
- Septian, B., & Handaruwati, I. (2021). Pengaruh customer experience terhadap kepuasan konsumen produk kuliner lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten. *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis dan Manajemen*, 2, 16–33.
- Setiadji, A., dkk. (2024). Pengaruh Marketing 4.0 dengan mediasi customer journey yang dimoderasi oleh user interface terhadap customer loyalty. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 8(2), 1455–1468.
- Sirola, dkk. (2024). Mapping the customer experience: Unveiling the customer journey in the nail industry. *International Journal of Marketing Science*, 7(1), 77–87.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Sulivyo, L. (2021). Consumer value, consumer experience, and consumer satisfaction. *Jurnal Cafetaria*, 1, 36–47.
- Wang, L., dkk. (2017). Study on customer experience dimension based on online shopping reviews of MI's products. *MATEC Web of Conferences*, 100, 05024.
- Zailani, A., dkk. (2024). *Upaya membangun loyalitas pelanggan*. PT Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2023). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill.
- Zola, G., Nugraheni, S. D., Rosiana, A. A., Pambudy, D. A., & Agustanta, N. (2024). Inovasi kendaraan listrik sebagai upaya meningkatkan kelestarian lingkungan dan mendorong pertumbuhan ekonomi hijau di Indonesia: Perkembangan kendaraan listrik di Indonesia, kendaraan listrik bagi kelestarian lingkungan, kendaraan listrik dalam mencapai ekonomi hijau. *E-Jurnal Ekonomi Sumberdaya dan Lingkungan*, 12(3), 159–170.