

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.Fikri, dkk. 2021. *Public Relation*. Bantul: Ikatan Guru Indonesia (IGI) DIY.
- Al-Qarni, Handayani Uwais dan Dede Suryana. 2020. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Kota Cimahi”. *Jurnal Sains Manajemen*.
- Aria Mulyapradana dan Atik Indah Lazulfa, 2018, *Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM*. Kabupaten Tegal. *Jurnal Insitusi Politenik Ganesha Medan*. 1(2) : 1-17.
- Astuti, Istiqomah Dwi, dkk. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah di PT Taspen (Persero) Cabang Surakarta”. *Jurnal Bisnis & Perbankan*. Volume 3, Nomor 1 hlm 1-84.
- Atmanegara,Stivani Yanti, dkk. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso”. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*. Volume 9. Nomor 1. Halaman 79-89.
- Diana, Eka Yusi, et al. 2020. “*The Effect Of Service Quality And Company Image On Customer Satisfaction Pt. Amar Bank Indonesia Jakarta Head Office*”. *HUMANIS (Humanities,Management and Science Proceedings)* Volume 01. Nomor 1.
- Faudi, Fatih. 2020. *Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank (Teori dan Aplikasi)*. Indramayu: CV Adanu Abimata
- Febriana, Nina Indah. 2016. “Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”. *An-Nisbah*. Volume 03. Nomor 01.
- Ferdinan, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferrinadewi, Erna, 2012.*Merek Dan Psikologi Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Finnora, Elza dan Ismail Razak.2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah”. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. Volume 5. Nomor 2.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

- Ghozali, Imam. 2009. *Ekonomi Metrika Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendrison dan Nur Elfi Husda. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Asuransi Reliance Indonesia". *Jurnal Magisma*. Volume VIII. Nomor 1.
- Hutasoit, Apren Halomoan, dkk. 2020. "Kualitas Layanan, Promosi, Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BTPN Tbk Cabang Medan". *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*. Volume 03. Nomor 04.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Irawan, Handi. 2005. *Customer Satisfaction*. Yogyakarta: BPFE.
- Irawan, N. 2009. *Strategi Pemasaran dengan analisis SWOT di Perusahaan CV. Langit Aksara Kabupaten Sleman*. Skripsi. Yogyakarta: UNY
- Johanis, Kelly. 2017. "The Influence Of Corporate Image And Perceived Value To Customer Satisfaction (Study At Wedding Organizer In Manado)". *Jurnal EMBA*. Volume 5. Nomor 2.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2014. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Edisi 14, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Larasati, Dyah Dwi, 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Pada Pt Bank Rakyat Indonesia Persero (Tbk) Cabang Manna". *Perbanas Review*. Volume 3. Nomor 1.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta ; Salemba Empat.
- Maramis, Freekley Steyfli, dkk. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Air Manado". *Jurnal EMBA*. Volume 6. Nomor 3. Hlm 1658-1667.
- Mulyaningsih, Luh Ayu dan Suasana. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar". *E-Jurnal Manajemen Unud*. Volume 5. Nomor 1. Hlm 1-30.
- Mutiawati, Cut, dkk. 2019. *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Ovan dan Andika Saputra. 2020. *Aplikasi Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Sulawesi Selatan : Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.

Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Desa Adat Di Bali. Tersedia pada [https://www.aman.or.id/wp-content/uploads/2019/06/Perda\\_Nomor\\_4\\_Tahun\\_2019\\_Tentang\\_Desad\\_Adat\\_Di\\_Bali-1.Pdf](https://www.aman.or.id/wp-content/uploads/2019/06/Perda_Nomor_4_Tahun_2019_Tentang_Desad_Adat_Di_Bali-1.Pdf) (diakses tanggal 29 Oktober 2021).

Pertiwi, Dewi. 2021. *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Kota Bandung)*. Yogyakarta: Cv Budi Utama.

Rizalfalal, Muhammad, dkk. "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Bank Bri Kcp Unit Lawang)". E-jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma.

Rompas, Pamela Christania, et al. 2016. "*The Influence Of Service Quality Towards To Customer Satisfaction (Study At Bpr Prisma Dana Manado)*". Jurnal EMBA. Volume 4. Nomor 1.

Rusmawati dan Marlindawaty. 2018. "Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan *Laundry* BJR Batakan Balikpapan". Jurnal Eksekutif. Volume 15. Nomor 1.

Sari, A.A.Ayu Ratih Permata dan Ni Nyoman Kerti Yasa. 2020. *Kepercayaan Pelanggan di Antara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com*. Jateng: Penerbit Lakeisha.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sunyoto, Danang. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta : CAPS (Centre of Academic Publishing Service).

Sutrisno, Ulva Septiani, dkk. 2017. "Pengaruh Produk BTPN WOW dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, TBK Cabang Madiun". Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi. Volume 5. Nomor 1. Hlm 818-835.

Tangkilisan. 2015. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia.

Tanjung, Azmi Rizki, et al. 2021. "The Effect of Company Image, Service Quality, and Completeness of Facilities on Customer Satisfaction in Bank Muamalat Rantau Prapat". Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal). Volume 4. Nomor 2.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Servis, Quality & Statisfaction*. Edisi-3. Yogyakarta:Andipublisher.

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan , dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Triyadi, dkk. 2021.”Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Danamon TBK Cabang Bintaro”. *Jurnal Ekonomi Efektif*, Volume 3, Nomor 4.

