

## DAFTAR RUJUKAN

- Andreassen, T. W., B. Lindstedt. (1998). “*Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image On Quality, Customer Satisfaction And Loyalty For Customers With Varying Degrees Of Service Expertise*”, *International Journal of Service Industry Management*. Volume 9, Nomor 1 (hlm.7-23).
- Andreassen, dkk. (1997). *The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty for Customer with Varying Degrees of Service Expertise. The International Journal of Service Industry Management*. Volume 8, Nomor 4. (hlm. 14-15).
- Arlita, J. R. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Grand Aquila Bandung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, Volume 3, Nomor 3 (hlm.576–584).
- Atmanegara, S. Y., dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. *Jsmbi (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, Volume 9 Nomor 1 (hlm.79–89). [www.Budpar.Go.Id](http://www.budpar.go.id)
- Boone, L. E. dan Kurtz, D. L. (2010). *Contemporary Marketing 14th Edition*. Canada: South Western.
- Dalimunthe, R., & Sutrisna, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel New Resty Menara Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Volume 8 Nomor 1, (hlm 1-14).
- David, H., dan Y. Lego. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia di Jakarta. *Conference on Management and Behavioral Studies*, (hlm.723–732).
- Dewi, K. M., dan I. K. A. Ariana. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Bpd Bali Cabang Tohpati. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, (hlm.556–567). [Http://Pkm.Uika-Bogor.Ac.Id/Index.Php/Abdidos/Issue/Archive](http://pkm.uika-bogor.ac.id/index.php/abdidos/issue/archive)
- Dilla, N. F., dan Surono. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan di The Langham Hotel Jakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Volume 11 Nomor 1, (hlm.876–882).

- Eliba, F., dan Zulkarnain. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pt. Asuransi Jiwasraya (Persero) di Kota Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Volume 9 Nomor 3 (hlm.88–104).
- Farida, J. (2005). *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Farida J. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadyarti, V., dan Z. Kurniawan. Moh. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Eco-Entrepreneur*, Volume 8 Nomor 2 (hlm.47–59).
- Hendrison., dan N. Elfi Husda. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Asuransi Reliance Indonesia. *Jurnal Magisma*, Volume 8 Nomor (hlm.34–42).
- Hawkin dan Lonney dikutip dalam Tjiptono. (2010). *Indikator Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Jayananda, I. M. W., dan I. N. Suarmanayasa. (2022). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Dharma Sari Bumi Pagutan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, Volume 8 Nomor 1 (hlm.53–62).
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Voleme 17 Nomor 4 (hlm.329–339).
- Kotler, P., dan G. Amstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan G. Amstrong. (2012). *Marketing An Introduction. (2012, Paperback, Revised)* . Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P., dan L. Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid II* (13 Ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan L. Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kurnia, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Maskapai Reasuransi Indonesia Tbk. *Management And Business*, Volume 1 Nomor 1 (hlm.21-30).
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktik Edisi Pertama* (Pertama). Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lutfiyani, V., dan E. Soliha. (2019). Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan (Studi Pada Kspps Bondho Ben Tumoto Semarang). *Madic*, Volume 1 Nomor 1 (hlm.62-69).
- Maryati, Darna, N., dan A. Muhidin. (2020). Pengaruh Citra Perusaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasn Konsumen (Studi Pada Pd. Sumber Rezeki Singaparna). *Business Management And Entrepreneurship Juornal*, Volume 2 Nomor 2 (hlm.104-115).
- Meesala, A., dan J. Paul. (2018). Service Quality, Consumer Satisfaction And Loyalty In Hospitals: Thinking For The Future. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, Volume 40 (hlm.261-269). <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Maulana, A. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Toi. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta*. Volume 7 Nomor 2 (hlm.117-128).
- Naufal, G., & S. Sitohang. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Travel Panca Indra Abadi Sentosa Di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Volume 7 Nomor 10 (hlm.1-17).
- Rachmawati, S. A., & Noor, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen TB Pada Maju Kota Bandung. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, Volume 6 Nomor 1 (hlm 732-738).

- Refiyanti, D. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Family Dental Clinic Cabang Jatiwaringin. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, Volume 22 Nomor 1 (hlm.1–11).
- Siahaan., dan Raymond. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Grab di Kota Batam. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, Volume 6 Nomor 2 (hlm.1-17).
- Siringoringo, R., dan P. H. Kurniawan. (2018). Analisis Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan dan Kebijakan Tarif Listrik Prabayar terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Dampaknya pada Citra PLN Bright Batam. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, Volume 3 Nomor 1 (hlm.96–108).
- Subagiyo, R., & A. Budiman. (2019). Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Saluran Distribusi terhadap Kepuasan Nasabah. *At-Tijarah : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, Volume 5 Nomor 2 (hlm.280–295). [Http://Jurnal.Iain-Padangsidimpuan.Ac.Id/Index.Php/Attijarah](http://Jurnal.Iain-Padangsidimpuan.Ac.Id/Index.Php/Attijarah)
- Subantoro, B., dan A. Wahyuati. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Volume 8 Nomor 6 (hlm.1–19).
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Budi Utama
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Analisis Validitas & Asumsi Klasik* . Yogyakarta: Gaya Media.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategik Edisi 2 (2 Ed.)*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Serivce, Quality dan Satisfiation. Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.

Umar, H. (2009). *Studi Kelayakan Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta

Wayan Peni Ariani, N., dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Handling Complaint, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Di Pt. Sun Star Motors Mitsubishi Denpasar). *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, Volume 1 Nomer 4 (hlm.1170–1178).

Yuvanda, M., dan N. Satyakristi. (2020). Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grabbike ( Studi Kasus pada Mahasiswa Stiesia ) Khuzaini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Volume 9 Nomor 9 (hlm.1–18).

