

DAFTAR PUSTAKA

- Akakip, F. E. D., Ariwijaya, H., & Milang, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Santika Luwuk. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 9(1), 485-500.
- Alireza, Taher, Hassan, dan Golipor. 2011. "A Survey of the Effect of Social Media Marketing on Online Shopping of Customers by Mediating Variables." 7.
- Alma, Buchari. 2009. Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. Bandung: Penerbit Alfabet.
- Andrian, W., & Fadillah, A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Merek, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Airasia. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2(1), 53-60.
- Arianto, N., & Kurniawan, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 254-268.
- Aydin, S. and Ozer, G. (2005) *The Analysis of Antecedents of Customer Loyalty in the Turkish Mobile Telecommunications Market. European Journal of Marketing*, 39, 910-925.
- Az'zahra, N., Lestari, M. A., Harahap, V. N., & Andri, A. (2021). *The Effect Of Service Quality, Brand Image, And Promotion On Customer Satisfaction Of The Go-Food Delivery Application In The Covid-19 Pandemic Era In Jakarta. Advances in Transportation and Logistics Research*, 4, 520-533.
- Dewa, C. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta). *Jurnal Perspektif*, 16(1), 1-6.
- Diyanthini, D., Putu, N., & Seminari, N. K. (2014). Pengaruh Citra perusahaan, Promosi penjualan dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan nasabah pada LPD desa Pakraman panjer (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Ervina, V., & Meitriana, M. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Kopi Merek Moola Pedawa.

- Fatrio, Novel. 2008. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: Pada PT. Bank Bukopin Kantor Cabang Tegal). Tesis Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Udayana, Denpasar.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. ISBN, UNDIP Semarang.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS Cetakan Keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanif, Muzammil, Sehrish Hafeez, and Adnan Riaz. 2010. *Factors Affecting Customer Satisfaction. International Research Journal of Finance and Economics*. 6(1) pp: 44-52
- Hutasoit, A. H., & Ginting, S. O. (2020). Kualitas Layanan, Promosi, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BTPN Tbk Cabang Medan. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, Vol.03 No.04.
- Juliana, dkk. (2022). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management (Penerbit NEM –Anggota IKAPI)
- Kadeari, N. L. E., & Heryanda, K. K. (2021). Pengaruh Gaya Hidup dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Layanan “Music Spotify Premium” Studi Kasus pada Generasi Milenial di Bali. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(2), 276-283.
- Kamil, M. A. (2023). *Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Southern Of Sumatera Tour&Travel* (Doctoral dissertation, Universitas Multi Data Palembang).
- Kartini, I., Wibowo, E. W., & Sugiyanto, E. (2021). Pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen berdampak loyalitas dalam berbelanja online pada shopee. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(1), 57-66.
- Kim, Young Ei and Lee Jung Wan. 2010. *Relationship between Corporate Image and Customer Loyalty in Mobile Communications Service Market. Africa Journal of Business Management*. 4, PP 4035-4041.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management. 15th Edition*. Harlow : Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks.

- Kotler, Philip, and Gary Armstrong. 2018. *Principle of Marketing. 17th ed. New York: Pearson Education Limited.*
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.
- Kusuma, G. W., Susila, G. P. A. J., Sumadi, K. E., & Yudiaatmaja, F. (2023). *The Influence of Store Atmosphere, Product Quality, and Service Quality on Customer Satisfaction (Study on Customers Rumah Kopi Nusantara).* Bisma: *Jurnal Manajemen*, 9(1), 16-21.
- Kusuma, K. P. W., & Mayasari, N. M. D. A. (2023). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi Titipan Kilat di Kabupaten Buleleng. Bisma: *Jurnal Manajemen*, 9(2), 233-241.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Edisi 3. Jakarta: Salemba.
- Lutfiyani, V., & Soliha, E. (2019). Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan (Studi pada KSPPS Bondho Ben Tumoto Semarang). Madic.
- Nugroho, Budiartono & Subagja, I.K. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol. 6, No.1.
- Padmi, P. A. J. (2023). Pengaruh Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah di LPD Desa Ringdikit.
- Pradipta, D. A. (2012). Pengaruh citra merek (brand image) terhadap loyalitas konsumen produk oli pelumas PT. Pertamina (Persero) Enduro 4Y di Makassar. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanudin, Makassar
- Prasetya, W. (2021). Analisis Hubungan Budaya Perusahaan, Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan. *Jurnal Metris*, 22(01), 37-48.
- Pratama, darma putra. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen di RSUD Lawang. JAB: *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(1), 185–189.

- Purnama, Rina & Hidayah, Asmi Ayuning. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomika Untirta* Vol. 14, No. 2
- Rahayu, Basuki Sri & Suryanti, Endang. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah. *Jurnal Advance*, Vol.1, No.2.
- Rahmawati, P. D., & Wahyuningsih, T. H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Destinasi, dan Promosi terhadap Kepuasan Pengunjung Monumen Yogya Kembali. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 5(1), 72-82.
- Ramdhani, D., & Widyasari, S. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Smartphone Oppo. Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, 4(Special Issue 3), 1651-1667.
- Randi. (2018). Teori penelitian terdahulu. Jakarta : Erlangga.
- Rangkuti, Freddy. 2016. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Gramedia, Jakarta.
- Rezeki, S. (2024). Pengaruh Promosi Penjualan dan Persediaan Terhadap Volume Penjualan Pada PT Kingled Indonesia. *Senashtek* 2024, 2(1), 351-358.
- Riadi, M., Kamase, J., & Mapparenta, M. (2021). Pengaruh harga, promosi dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen mobil toyota (studi kasus pada pt. hadji kalla cabang alauddin). *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1), 41-60.
- Roellyanti, MV. 2019. Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Lion Air. *Jurnal Manajemen Dirgantara* , Vol. 12, No. 2.
- Santosa, D. G. W., & Mashyuni, I. A. (2021). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Denpasar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(1), 290-302.
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Sapitri, P. A. M., & Susila, G. P. A. J. (2024). Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Jaminan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Modal Kerja oleh Pekerja Migran Indonesia pada Bumdes Tunjung Mekar. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(3).
- Sari, Y. O., Handayani, S., & Astuty, K. (2024). *The Effect Of Service Quality, Brand Image And Sales Promotion On Consumers'Satisfaction at PT. Astra Honda Motor Of Bengkulu City*. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Bisnis Digital*, 3(1), 99-112.
- Setiadi, J. N. (2019). *Perilaku Konsumen : Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga*. Jakarta: PrenadaMediaGroup.
- Sinaga Boris Gabrie, Panjaitan Mangasa, T. R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan hien, L., & Chi, S. (2019). *Corporate image as a mediator between service quality and customer satisfaction: difference across categorized exhibitors*.
- Sinambela, Lijan P., and Sarton Sinambela. 2022. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif. Teori Dan Praktik*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Siyoto, Sandu & Sodik, Ali Muhammad. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Karanganyar : Literasi Media Publishing
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung
- Sukandia. (2019). *Lembaga Perkreditan Desa Berbasis Masyarakat Hukum Adat Di Bali*. Surabaya: CV. Nuswantara.
- Suparsa, I. G. (2023). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, dan Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah LPD Desa Adat Ubung.
- Syahwi, M., & Pantawis, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 3(2), 150-163.
- Telagawathi, N. L. S. (2019). Nilai Yang Dipersepsikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Perbankan di Kota Denpasar. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 7(2), 130-142.

- Telagawathi, Ni Luh Wayan Sayang dan Ni Nyoman Yulianthini. (2020). Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan dan Switching Barrier Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi Di Bali. Bisma: *Jurnal Manajemen*
- Timotius, Kris H. 2017. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono dan Gregorius. (2011). Dalam penelitian Andira. Pengaruh Promosi, Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Khalifah Hotel Syariah Palembang. *Jurnal Manajemen*. Vol. 1, No. 1.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Trianasari, N., Sparks, B., & Butcher, K. (2012). *The role of cultural familiarity on customer satisfaction in the context of hotel service failure. In IHCT 2012: "Journey into Challenging Times for Research and Innovations"*. Taylor & Francis.
- Triyadi, T., Amelia, R. W., & Khoir, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon TBK Cabang Bintaro. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 3(4), 509–521.
- Van Daffa, K., & Ratnasari, I. (2022). Pengaruh citra destinasi dan promosi terhadap kepuasan wisatawan di Puncak Sempur Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(1), 362-372.
- Wahyuni, R. S., & Setyawati, H. A. (2020). Pengaruh Sales Promotion, Hedonic Shopping Motivation dan Shopping Lifestyle Terhadap Impulse Buying Pada E-Commerce Shopee. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(2), 144–154.
- Wardah, N. A. (2021). Pengaruh Gaya Hidup Berbelanja Dan Promosi Penjualan Terhadap Pembelian Impulsif Avoskin Di Shopee. *MANDAR: Management Development and Applied Research Journal*, 4(1), 121-132.
- Widiantara, I. W., & Trianasari, T. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Avanza di Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 122-131.
- Widnyana, I. W., & Suarmanayasa, I. N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel mediasi pada LPD. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 181-191.