

DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, P. R., dkk. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota)". *Sebatik*, Volume 1, Nomor 7 (hlm. 87-95).
- Alfian, dan Aulia Wedrita. (2023). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Bumi PutraMuda Padang. Volume 2, Nomor 1 (hlm. 241-253).
- Alfredo Anshar, dan Mashariono. (2020). Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Gunung Anyar Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*. Jurnal mahasiswa STIESIA Surabaya. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/2111>.
- Alriansyah, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank BRI Syariah Tbk, Cabang Jambi.
- Ariyana, I. P. G. A., & Susila, G. P. A. J. (2022). Peran kualitas pelayanan dan citra perusahaan dalam menentukan kepuasan pelanggan toko swalayan. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(3).
- Budiarno, dkk. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Volume 19, Nomor 2 (hlm. 226-233).
- Danang Sunyoto. 2015. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta : CAPS.
- Desrianto, dan Sri Afridola. (2020). Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Town Bakery Di Kota Batam. Volume 8, Nomor 1.
- Dharma, N. O., Sri Budi, N. W., & Sugata, I. G. N. (2013). Hubungan antara kualitas layanan perpustakaan Undiksha dan kepuasan penggunaanya. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, Volume 2, Nomor 2.
- Effendi, N. I., dkk. (2022). *Startegi Pemasaran. Padang Sumatera Barat*: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Fahtira, Virdha Noor. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center. Repository IAIN Bengkulu. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/4807/1/SKRIPSI%20VIR%20OK.pdf>.

- Fandy, Tjiptono. 2011. *“Service Management Mewujudkan Layanan Prima”*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Ferdinand, A. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Filieri, R. (2015). What makes online reviews helpful? A diagnosticity-adoption framework to explain informational and normative influences in e-WOM. *Journal of Business Research*, 68(6), 1261–1270.
- Gregory, R. James, dan Jack G. Wiecha. 2011. *Pemasaran Ritel*. Edisi 11
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendrisson, dan Husda, N. E. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Asuransi Reliance Indonesia. Volume 8, Nomor 1 (hlm. 34-42).
- Kamil, Mira A., dan Retno B. Lestari. 2023. Pengaruh Citra Perusahaan, Harga, Dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Southern Of Sumatera Tour & Travel. Volume 4, Nomor 2 (hlm. 249-255).
- Kotler, Keller. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2 Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (15th ed.). Pearson Education.
- Kurniasih, D., Istiharini, I., & Gunawan, T. (2024). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Bengkel Honda Jakarta Center Retail. *Inobis: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 8(1), 12–25.
- Kuncoro, M. 2004. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lutfiani, Vika dan Euis Soliha. 2019. Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pe pelanggan (Studi pada KSPPS Bondho Ben Tomoto Semarang). (hlm. 62-69).
- Monika, N.P.S., dan N.L.W.S. Telagawathi. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Service Motor Edie Arta Singaraja. Volume 10 Nomor 1 (hlm. 69-74).

- Mudrajad. 2004. *Otonomi & Pembangunan Daerah, Reformasi, Perencanaan, Strategi, dan Peluang*, Jakarta: Erlangga.
- Muklis, M Aziz. (2019). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J & T di Muara Bulian. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*. Volume 3 Nomor 1 (hlm. 1-9).
- Nugroho, Renaldi R., and Ni K. Seminari. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Major Sukses Berkah. Volume 4, Nomor 1 (hlm. 246-257).
- Pratama, R. (2020). Analisis faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih bengkel motor. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 55–63.
- Ramdani, C. R., dkk. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Mitra Medika Narom Kabupaten Bekasi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Volume 7, Nomor 1, (hlm. 41–49).
- Rismayanti, P. E., Telagawathi, N. L. W. S., & Mahardika, A. A. N. Y. M. (2022). Peran kualitas pelayanan dan pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen, Perhotelan, dan Pariwisata (JMPP)*, Volume 5, Nomor 3.
- Sanusi, Anwar. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedua. Bandung: Salemba Empat.
- Santos, J. (2003). E-service quality: A model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality*, 13(3), 233–246.
- Sari, Putri M., dkk. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Tm Group Travel. Volume 1, Nomor 2 (hlm. 21-34).
- Setiawan, Rido, dkk. (2019). Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Limasan Kafe Karawang. Volume 24 Nomor 2.
- Sivia R, and Arifiansya. (2023). Pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Volume 1, Nomor 2 (hlm. 21-34).
- Suardwipa, & Yulianthini, N. N. (2023). Pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan motor NMax di Maha Surya Motor Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*.

- Subagiyo, R. Budiman, A. (2019). Citra Perusahaan, kualitas pelayanan Dan Saluran Distribusi Terhadap Nasabah. *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam* (hlm 280-295)
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Tjiptono dan Chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta.
- Tuju, Ralph E., dan Sjendry Loindong. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Sepeda Motor Yamaha Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Hasjrat Abadi Di Manado. Volume 6, Nomor 3 (hlm. 1798-1807).
- Tunastini, G. V., & Telagawathi, N. L. W. S. (2023). Pengaruh kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Gayatri Mas Mode di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2).
- Waluyo, Tri. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Untuk Membangun Minat Merkunjung Kembali : Studi Pada Hotel X Kota Pekalongan. Volume 41, Nomor 71.
- Wibowo, Edy Agung. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Bandung: Gave Media.
- Widiono, Ery. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Body Repair Mobil RAPIGLASS Semarang. http://eprints.undip.ac.id/43038/1/14_WIDIONO.pdf.
- Widiantara, P. S., & Cipta, W. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan jasa cuci motor di AR Garage Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Windari, Indah. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Smart Ganesha*. Volume 6, Nomor 2.
- Yuliana, Riska. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Little White Cafe Kota Bandung. Volume 2, Nomor 2.