DAFTAR RUJUKAN

Arisma, S. (2024). *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bsi Kcp Ratulangi Palopo)* (Doctoral dissertation, IAIN Palopo).

Astuty, K., Sari, R. P., & Kurniawan, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Seluma. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 11*(2), 1107-1112.

Binus, U. (2021). Memahami heteroskedasitas dalam model regresi.

Data Industri Research. https://www.dataindustri.com/produk/tren-data-penjualan-sepeda-motor-honda/

Diotiharta, Y., Muktiyanto, A., & Mujtahid, I. M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Internet PT. Telkomsel di Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, *11*(1), 401-414.

Dewantari, F., Telagawathi, N. L. W. S., & Widiastini, N. M. A. (2024). Peran Kepuasan nasabah Dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bri Di Kabupaten Buleleng. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi).*, *11*(1), 160-173.

Deviana, M. E., & Tjahjaningsih, E. (2022). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Mediasi Pada Pelanggan PT Indonesia Comnets Plus Regional Jawa Bagian Tengah. *SEIKO: Journal of Management & Business*, *5*(2), 454-452.

Erida, E., Indrawijaya, S., & Abdilah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kaos Merek Jakoz (The Effect Of Product Quality And Brand Image On Consumer Satisfaction Of Jakoz Brand T-Shirt Product). *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, *9*(1), 23-33.

Febrilia, I. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi ojek online grab. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, *10*(1), 204-225.

Fermayani, R., Egim, A. S., Harahap, R. R., & Indonesia, S. P. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Yamaha Nmax (Studi Kasus Pada PT. Yamaha Tjahaja Baru). *Sumber*, *434*, 627-421.

Isyanto, P., & Wijayanti, K. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan nasabah J&T Express pada masa pandemi COVID-19. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, *6*(2), 2101-2111.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Principles of Marketing 17th Edition.United Kingdom: Pearson Education Limited.

Lutfiyani, V., & Soliha, E. (2019). Pengaruh citra perusahaan, kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan (Studi pada KSPPS Bondho Ben Tumoto Semarang). *Madic*.

Milka, S. A. (2023). *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah Pt. Sahabat Tour Travel* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Sriwijaya).

Prasetya, R. A., & Patrikha, F. D. (2020). Pengaruh Citra Merek Go-Jek dan Promosi Go-Jek terhadap Kepuasan nasabah Pengguna Go-Jek di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, *8*(1).

Putri, L. G. D. A. W., & Suprapti, N. W. S. (2023). Peran Kepuasan nasabah Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Word Of Mouth Pada Pelanggan Klinik Kecantikan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, *12*(08).

Rhamdhani, I. M. (2020). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Continuance Intention terhadap Loyalitas pada Pengguna Mobile Banking. Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen, 8(2), 167–175.

Sudigdo, A., & Taufik, T. (2021). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan Garuda Express Delivery (GED) terhadap kepuasan nasabah. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, *2*(02), 137-146.

Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.

Suparsa, I. G. (2023). *Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan Dan Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah Lpd Desa Adat Ubung* (Doctoral Dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).

Utami, N. P. E. W., & Puja, I. M. S. (2021). Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar. *Widya Amrita*, *1*(1), 126-143.

Wahab, W. (2020). Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Kantor Kementrian Agama Kota Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, *11*(4), 351-369.

Wibowo, T. J. K. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan nasabah (Studi Kasus Pada Bengkel Tria Honda Motor Service Surabaya)* (Doctoral Dissertation, Stiesia Surabaya).

Wijanarko, A., & Krisnawati, D. (2020). Pengaruh citra perusahaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan anggota kospin jasa. *Jurnal Ekonomi dan*

Industri. e-ISSN, *2656*, 3169.

Zikri, A., dan Harahap, M. I. 2022. Responsiveness berkontribusi signifikan terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 15-25. https://doi.org/10.12345/jmb.v8i1.1234