

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., & Biel, A. L. (2009). *Managing Brand Equity: Capitalizing on the Value of a Brand Name* (2nd ed.). Free Press.
- Afthanorhan, A., Ghazali, P. L., & Rashid, N. (2021). Discriminant Validity: A Comparison of CBSEM and Consistent PLS using Fornell & Larcker and HTMT Approaches. *Journal of Physics: Conference Series*, 1874(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1874/1/012085>
- Artika, N. P. R., & Telagawathi, N. L. W. S. (2025). Pengaruh *Trust* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *Facial Wash Nivea* pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 154–164. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v7i1.80585>
- Asrini, L., & Suci, N. M. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Edie Arta Motor Cabang Singaraja. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan*, 6(4), 13. <https://doi.org/10.53697/emak.v6i4.2955>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2024). *Perkembangan Pariwisata Provinsi Bali April 2024*. <https://bali.bps.go.id/id/pressrelease/2024/06/03/717894/perkembangan-pariwisata-provinsi-bali-april-2024.html>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2025). *Perkembangan Pariwisata Provinsi Bali Desember 2024*. <https://bali.bps.go.id/pressrelease/2025/02/03/835/perkembangan-pariwisata-provinsi-bali-desember-2024.html>
- Booking.com. (2026). *Puri Bagus Lovina*. <https://www.booking.com/hotel/id/puri-bagus-lovina.id.html>
- Chernev, A. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Salemba Empat.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2nd Edition). Lawrence Erlbaum Associates.
- Cuhanazriansyah, M. R., Giatman, M., & Ernawati, E. (2021). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan DANA pada masa *Physical Distancing*. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(2), 311–319. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i2.35853>
- Darmanah, G. (2019). *Metodologi Penelitian*. CV. HIRA TECH.
- Dewantari, F., Telagawathi, N. L. W. S., & Widiastini, N. M. A. (2024). Peran Kepuasan Pelanggan 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. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i1.53576>
- 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), 11. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1.3070>
- Efendi, N., Lubis, T. W. H., & Ginting, S. O. (2023). Pengaruh Citra Merek, Promosi, Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi*, 28(2), 197–215. <https://doi.org/10.24912/je.v28i2.1626>
- Elmi, F. S., & Yudiaatmaja, F. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Ngiring Ngewedang *Restaurant & Coffee Corner* Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 214–223. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v7i1.82198>
- Fatmaningrum, S. R., Susanto, & Fadhilah, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Minuman Frestea. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 4(1).
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS) (Edisi 4)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2002). *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. PPM Manajemen.
- Gultom, D. K., Purnama, N. I., & Arif, M. (2021). Structural Models of Customer Loyalty on Star Hotel in Medan, Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 8(2), 233–245. <https://doi.org/10.26905/jbm.v8i2.5862>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons.
- Hidayat, H., Ridjal, S., Jumadi, E., & Baharuddin, B. (2025). Analisis Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Dimediasi Oleh Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada CV. Andalas Cellular Balikpapan. *Jurnal Economic Resource*, 8(2), 649–666. <https://doi.org/10.57178/jer.v8i2.1555>
- Isyanto, P., & Wijayanti, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pada Masa Pandemi COVID-19. *Owner*, 6(2), 2101–2111. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.818>

- Kapferer, J.-N. (2013). *Manajemen Strategis Merek Baru: Wawasan Lanjutan dan Pemikiran Strategis*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI. (2025). *Mendongkrak Kinerja Sektor Pariwisata, Pemerintah Siapkan Berbagai Program Lintas Sektor*. Website Resmi Kemenko Perekonomian RI. <https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/6253/mendongkrak-kinerja-sektor-pariwisata-pemerintah-siapkan-berbagai-program-lintas-sektor>
- Kesumahati, E., Ng, M. A., & Yuwono, W. (2025). The Influence of Brand Image, Service Quality, Customer Expectation and e-WOM on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in International Chain Hotel at Batam City. *Jurnal Manajemen Strategik dan Simulasi Bisnis*, 6(1), 89–104. <https://doi.org/10.25077/mssb.6.1.89-104.2025>
- Khaddapi, M., Burhanuddin, Sapar, Salju, & Risal, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan melalui Loyalitas terhadap Minat Membeli Kembali di Jinan Pet Care and Veterinary Palopo. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 8(3), 951. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.951>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing* (14th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran*. 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. <https://doi.org/10.23887/bjm.v9i1.58873>
- Manehat, K., Fanggidae, A. H. J., Kurniawati, M., & Fanggidae, R. P. C. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Neo Eltari by Aston Kupang. *GLORY Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 5(2), 337–347. <https://doi.org/10.35508/glory.v5i2.11328>
- Manu, A. R., Ranga, Y. D. P., & Meylano, N. H. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel Gading Beach Maumere. *Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen Bisnis*, 2(3), 84–94.
- Margaretta, O., Yantih, N., & Hatta, I. H. (2023). Analisis Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan DR. X di Bekasi. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 3(11), 3596–3616. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v3i11.11365>
- Monika, N. P. S., & Telagawathi, N. L. W. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Service

- Motor Edie Arta Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 10(1), 68–74.
<https://doi.org/10.23887/bjm.v10i1.64687>
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Oliver, R. L. (1999). *Whence Consumer Loyalty?* Erlangga.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Puri Bagus Lovina. (2026). *Puri Bagus Lovina*. <https://www.puribaguslovina.com/>
- Putri, P. P. S., Ariani, S. S., & Surjanti, J. (2021). Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal MEBIS (Manajemen dan Bisnis)*, 6(1), 14–22.
<https://doi.org/10.33005/mebis.v6i1.122>
- Rachim, F. A., Yantih, N., & Masri, I. (2023). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Konsumen yang Berdampak Pada Loyalitas (Studi Kasus Pada Klinik Kecantikan X di Cikarang). *MAHESA : Malahayati Health Student Journal*, 3(11), 3805–3822.
<https://doi.org/10.33024/mahesa.v3i11.11361>
- Rahman, N. H., Razak, Abd., & Hakim, A. (2025). Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan dalam Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan: Studi pada Online Shop Grosir Naufal Kendari. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 7517–7522.
<https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1851>
- Saragih, M. G., & Astuti, D. (2021). Analisis *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel *Intervening*. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 219–225.
<https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i1.1123>
- Sekaran, U. (2011). *Research Methods for Business. Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Buku 2 Edisi 4* (4th Edition). Salemba Empat.
- Spreng, R. A., MacKenzie, S. B., & Olshavsky, R. W. (1996). A Model of Consumer Satisfaction with Service Encounters. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.
- Sugara, R., & Suci, N. M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Express di Kecamatan Karangasem. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(3), 412–420.
<https://doi.org/10.23887/pjmb.v5i3.49393>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Sumartini, N. K. A., & Yulianthini, N. N. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 1.
<https://doi.org/10.23887/bjm.v7i1.27755>

- Sumiati, S., & Sukianto, G. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bahtera Suryamas Mandiri. *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 9(1). <https://doi.org/10.31869/me.v9i1.4817>
- Susanti, R., Ananda, L. R., & Silvia, E. D. (2022). *Digital Marketing dan Entrepreneurial Marketing* dalam Mengoptimalkan Loyalitas Pelanggan: Peran Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS SRIWIJAYA*, 20(3), 173–182. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v20i3.16974>
- Susila, N. D. S. A., Putra, K. E. S., & Khalik, I. (2024). Pengaruh Citra Merek dan Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Mobile Banking BCA. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2). <https://doi.org/10.23887/pjmb.v5i2.60373>
- Telagawathi, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Kepuasan Pelanggan terhadap Citra Perusahaan dan Switching Barrier serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi di Bali. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(1), 59. <https://doi.org/10.23887/bjm.v6i1.24404>
- Terinda, J. P., & Lestari, R. B. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Komitmen terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Duta Palembang. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 7(2), 61–65. <https://doi.org/10.31539/jomb.v7i2.14572>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik* (Edisi 2). Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Trip.com. (2026). *Puri Bagus Lovina Reviews*. <https://in.trip.com/hotels/bali-hotel-detail-1721322/puri-bagus-lovina/review.html>
- Udayana, I. B. N., Cahya, A. D., & Dewi, N. S. (2023). Pengaruh Strategi Pemasaran dan *Corporate Social Responsibility* terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan PT Unilever Indonesia Tbk. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*, 12(01).
- Woen, N. G., & Santoso, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 10(2), 146. <https://doi.org/10.30588/jmp.v10i2.712>
- Zelfia, H. A., & Manvi, K. I. (2024). Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel Truntum Padang. *Fillgap In Management and Tourism*, 2(2).