

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., & Moorman, C. (2023). *Strategic Market Management*. John Wiley & Sons.
- Akbar, Y. R., Pardede, R., Sari, M., Ronaldi, A., & Halim, A. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Salon (Studi Kasus Pada Berlin Salon Pekanbaru). *Jurnal Pustaka Manajemen*, 3(1), 16–20.
- Alma, B. (2021). *Manajemen Pemasaran Dan Jasa*. Alfabeta.
- Anggoman, I. M. (2020). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Prenadamedia Group.
- Angriansyah, R., & Akbar, R. R. (2025). Pengaruh Brand Awareness, Brand Trust Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Kopi Kulo Di Transmart Buah Batu Bandung. *Economics and Digital Business Review*, 7(1).
- Artha, P. P. D., & Suprapti, N. W. S. (2023). Customer Satisfaction Role in Mediating the Influence of Service Quality and Promotional Appeal on Electronic Word of Mouth. *International Journal of Social Science and Business*, 7(4), 1012–1021.
- Cahyadi, I. M. W., & Telagawathi, N. L. W. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Kain Endek di Kabupaten Buleleng. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 173–177.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil UD. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis (Riau Economics and Business Reviewe)*, 11(3), 262–266.
- Fahriani, N. S., & Febriyanti, I. R. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL : Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 1–11.
- Firdaus, M. Y. Al, & Rachmawati, I. (2024). The Influence of E-Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Among Livin' by Mandiri Users. *International Journal of Social Science and Business*, 8(1), 142–150.

- Ghozali, I. (2018a). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: UNDIP.
- Ghozali, I. (2018b). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (7th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2022). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, K. A., & Putra, omang E. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Koperasi Dharma Artha Desa Jinengdalem. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(3), 421–430.
- Haryanti, F., & Tripalupi, L. E. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Gadaai Emas di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Buleleng. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 13(2), 446–455.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Julia, P. P. A., & Suci, N. M. (2023). Pengaruh Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah di Lpd Desa Ringdikit. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 233–240.
- Kasinem. (2020). *Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen*. Mitra Wacana Media.
- Kasmir. (2020). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Prenadamedia Group.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2021). *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid I* (A. S. dan B. Molan (ed.); 1st ed.). Prenhalindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management (16th ed.)*. Pearson Education.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management (16th ed.)*. Pearson Education.
- Krisnanto, A., & Yulianthini, N. N. (2021). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Gojek di Kota Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 74–80.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2020). *Services Marketing: People, Technology, Strategy (8th ed.)*. World Scientific Publishing Company.

- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Manengal, B., Kalangi, J. A. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42–46.
- Mauliansyah, M. A. P. P., & Ghalib, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Kredit KURBank Kalsel KCP Kayutangi). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 13(2), 191–203.
- Moenir, H. A. (2020). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mowen, & Minor, M. (2022). *Perilaku Konsumen* (Cetakan Ke). Erlangga.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2022). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Permana, E. N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Paramitha Kota Kediri*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
- Putra, G. F. S., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh Kepercayaan Merek dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada BPR Lestari Bali. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 8–15.
- Putra, G. J., & Suarmanayasa, I. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. BPR Suryajaya Kubutambahan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(3), 249–258.
- Putra, K. E. S. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Membeli Air Minum Kemasan Yeh Buleleng (Studi Kasus di Kabupaten Buleleng). *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(1), 39–49.
- Rangkuti, F. (2022). *Manajemen Persediaan, Aplikasi Dibidang Bisnis*, 2nd ed. (2nd ed.). PT. Gramedia.
- Riyanto, V., & Tunjungsari, H. K. (2020). Kualitas Layanan dan Nilai yang Dipersepsikan terhadap Niat Pembelian Pengguna Jasa MRT dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3).
- Rumiyati, & Syafarudin, A. (2021). The Influence of Service Quality, Marketing

- Mix, on Bank Customer Satisfaction in the Era Covid-19. *Ilomata International Journal of Tax & Accounting (IJTC)*, 2(1), 84–96.
- Santoso, B., & Alawiyah, T. (2021). Service Quality as A Measurement of Customer Satisfaction of Indonesian Sharia Bank Using Important Performance Analysis Method. *International Journal of Social Science and Business*, 5(2), 291–296.
- Saraswati, N. K. E. R., & Ariasih, M. P. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pengguna Brimo di Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 11(1), 343–353.
- Sari, R. A., Aswar, N. F., & Aslam, A. P. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sulselbar. *Jurnal Manajemen*, 2(2), 120–125.
- Satrya, M. A. R., & Telagawathi, N. L. W. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Kfc. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 236–245.
- Sitinjak, T. J. R., Sitinjak, T., Rakhman, A., & Suryawan, M. T. D. (2023). The Influence of Service Quality, Brand Trust, and Advertising on the Purchase Decision during the Covid-19 Pandemic. *International Journal of Social Science and Business*, 7(4), 1042–1049.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (4th Ed). Alfabeta.
- Supertini, N. P. S., Telagawathi, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 61–73.
- Supriyanto, M. A., Siswanto, & Rahayu, Y. S. (2023). Factors Affecting Customer Loyalty of Bank Syariah Indonesia. *International Journal of Social Science and Business*, 7(2), 416–424.
- Suryantini, I. G. A. A., & Sujana, I. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee di Kota Singaraja. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 11(1), 116–122.

- Suteja, K. B., & Ariasih, M. P. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengguna Mobile Banking BCA. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(1), 344–350.
- Tjiptono, F. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. CV. Andi.
- Wibowati, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2).

