

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Bambang, A. (2019). *Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 14(2), 101-112.
- Dick, A. S., & Basu, K. (dalam Wicaksana, R. & Ardani, M.) (2022). *Perilaku Konsumen: Perspektif Pemasaran dan Psikologi* (hal. 50-70). Penerbit Universitas Indonesia: Depok.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik di Indonesia*. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Ene, S., & Ozkaya, B. (2014). *Consumer Behavior and Marketing Strategy*. McGraw-Hill: New York.
- Fatihudin, A., & Firmansyah, R. (dalam Jannah, N., & Hayuningtyas, L.) (2024). *Pemasaran Digital dan E-Commerce*. Penerbit Mitra Wacana: Jakarta.
- Ghozali, I. (2013). *Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*, Penerbit Undip Press: Semarang.
- _____. (2018). *Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*, Penerbit Undip Press: Semarang.
- Ghozali, I. (2019). *Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS* (edisi ke-9). Penerbit Undip Press: Semarang.
- Gozaly, I. & Wibawa, A. (2018). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Praktik* (edisi ke-2). Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Herdini, F. (2020). *Responsivitas Pelayanan Publik dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk*. *Jurnal Pelayanan Publik*, 6(2), 120-130.
- Hidayati, N. (2018). *Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Fish Streat Cabang Tebet*. *Jurnal Pemasaran dan Bisnis*, 12(1), 89-98.
- Hurriyati, D. (dalam Gultom, H., dkk.) (2020). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga: Jakarta.

- Indrasari, R. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa* (edisi ke-3). Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Kencana, K. W. (2023). *Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Cakrawala Antara Nusantara Cargo Bali*. Jurnal Manajemen Transportasi, 15(1), 34-46.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Marketing Management*. Pearson Education: Upper Saddle River, NJ.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education: Upper Saddle River, NJ.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (dalam Indrasari, R.) (2019). *Marketing Management*. Pearson Education: Upper Saddle River, NJ.
- Lovelock, C. (dalam Indrasari, R.) (2019). *Manajemen Layanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (dalam Sari, D. & Miswanto, A.) (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Penulis Tidak Diketahui. (dalam Pangaribuan, M. & Yunita, S.) (2023). *Pemasaran Digital*. Penerbit Mitra Wacana: Jakarta.
- Purnama, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Manajemen, 8(3), 145-158.
- Rifa'i, M. (2019). *Manajemen Pemasaran Modern..*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Riyanto, B. (2019). *Manajemen Keuangan Perusahaan*. Penerbit BPFE: Yogyakarta.
- Runtu, M. (2020). *Strategi Pemasaran Jasa..*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Santoso, S. (2015). *Statistik untuk Penelitian*. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Sudarmanti, S. (2018). *Penelitian Sosial: Teori dan Aplikasi*. Penerbit UMM Press: Malang.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* . Alfabeta: Bandung.
- Syarifudin, A. (2020). *Statistik untuk Ekonomi*. Penerbit Universitas Brawijaya Press: Malang.
- Tjiptono, F. (dalam Agusti, W) (2022). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (dalam Pramudita, A., dkk.) (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa* Penerbit Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Triyastuti, N. (2016). *Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK di Kota Yogyakarta*. Jurnal Administrasi Publik, 10(1), 75-86.