DAFTAR PUSTAKA

Adam Ramadhan, D. S. (2024). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Bigly Multi Buana. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, *1*(Maret), 19–26. https://doi.org/10.52643/jam.v8i1.252.

Adriyanto, A., Prasetyo, D., & Khodijah, R. (2020). Citra Merek, Kualitas Produk, Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, *11*(Oktober), 102–112. https://doi.org/10.35724/jies.v11i2.2965.

Al, M. et. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rocket Chicken Cabang Lamongan). *Management and Business Research*, *2*(1), 214–226. https://doi.org/https://doi.org/www.jember.umla.ac.id

Andrian, W., & Fadillah, A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Merek, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Airasia. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, *2*(Januari), 53–60. https://doi.org/10.37641/jipkes.v2i1.586.

Anggraeni, A. L., Rizan, M., & Wibowo, S. F. (2025). The Influence of Digital Promotion, E-Service Quality, and Brand Image on Customer Satisfaction to Build Customer Loyalty in Mobile Banking Transactions: A Case Study of BRImo Users in Jakarta. *International Journal of Finance and Business Management*, *3*(6), 593–606. https://doi.org/10.59890/ijfbm.v3i6.137.

Anindhyta, Y. W. P. dan. (2024). *Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman PT . POS INDONESIA Cabang Surabaya Selatan (PERSERO)*. *13*. https://doi.org/2461-0593.

Apriliana dan Atik. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Word Of Mouth Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, *3*, 3.

Arif, Hidayat, M. (2025). Pengaruh Citra Merek, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Manajemen*, *5*(2), 130–138. https://doi.org/10.51903/bxby5813.

Asaretkha & Melati. (2022). Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pestisida Di Pt Perusahaan Perdagangan Indonesia Cabang Bandung. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, *12*(September), 1–10.

Assauri, S. (2013). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*. Rajawali Pers.

Asti & Ayuningtyas. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

Konsumen. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.

Atmaja. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Andi Offset.

Bakhtiar, F., Farild, M., Islam, U., & Alauddin, N. (2022). *Pengaruh harga dan promosi terhadap loyalitas transportasi ojek online*. *3*(1), 56–67.

Basbeth, Hidayat, dan L. (2016). Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan Indosat IM3 (Studi pada komunitas IM3 mahasiswa perguruan tinggi negeri di Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, *5*(3), 1–10.

Başer et al. (2015). Brand Trust and Brand Loyalty: The Mediating Role of Consumer Experience. *Journal of Marketing Management*.

Bhatt, S. & Bhanawat, P. (2016). Service quality (SERVQUAL) and customer satisfaction: A study of service sector. *International Journal of Research in Management*, *6*(2), 45–52.

Budiono, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, *17*(02), 1–15. https://doi.org/10.25134/equi.v17i02.2664

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th Editio). SAGE Publications, Inc.

Creswell, J. W. C. . J. D. (2024). *Takona, J. P. Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Quality & Quantity, 58(1), 1011-1013.*

Dewa, C. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa GrabCar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta). *Jurnal Perspektif*, *16*(1), 1. https://doi.org/10.31294/jp.v16i1.2347.

Digdowiseiso, K., & Sari, Y. K. (2022). The Impact of Digital Marketing, Product Quality, and Service Quality on Customer Satisfaction through Purchase Decision as Interacting Variables (Case Study of User Accurate Accounting Software In Jabodetabek Area). *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, *5*(3), 25264–25279. https://doi.org/10.33258/birci.v5i3.6569.

Edwin & Rinaldi. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Pada PT. Alfa Scorpii Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya : Penelitian Ilmu Manajemen*, *7*(1), 66–78. https://doi.org/10.47663/jmbep.v7i1.181.

Effendi, A. Z., & Chandra, R. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Pada Travel Umroh Dan Haji Plus PT . Inyong Travel Barokah. *Jurnal Ekonomi*, 1–25.

Ekowati, D., & Rahman, A. F. (2021). Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Konsumen Dengan Metode Servqual. *Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, *16*(2), 147–160. https://doi.org/10.51277/keb.v16i2.99.

Fadhli, Khotim,Pratiwi, N. D. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, dan Emosional terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi ZIO Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *2*(2), 603–612. https://doi.org/10.47492/jip.v2i2.684.

Fahrul Rozi. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online. *Jurnal Ilmu Dan Riset …*, 1–15. http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/4380.

Fahrul Rozi dan Sugiyono. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan promosi terhadap kepuasan pelanggan transportasi online. *Julnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, *10*. https://doi.org/2461-0593.

Felsi, F., Welsa, H., & Cahyani, P. D. (2022). Pengaruh kualitas layanan , Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening The effect of service quality , Brand Image On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As The Intervening Variable. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, *19*(4), 799–805.

Ghozali. (2021). Bab 2 Pengenalan Program Spss Aplikasi Statistik Deksriptif Dan Crosstabs. In *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*.

Ghozali, I. (2017). *Analisis Multivariat dan Ekonometrika (Teori, Konsep dan Aplikasi)* (2nd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Griffin, J. (2010). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.

Hair, Jr., J. F., M. Hult, G. T., M. Ringle, C., Sarstedt, & Marko. (2022). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) [3 ed]. In *Sage Publishing* (Vol. 3, Issue 1).

Harahap, N. (2022). Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen menggunakan analisis regresi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, *5*(2), 120–130.

Harahap, S. S. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Rajawali Pers.

I Made & Rastini. (2022). The Influence of Brand Image, Sales Promotion and Quality of Service on Customer Satisfaction Car Rental Service. *European Journal of Business and Management Research*, *72*(2), 223–226. https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.2.1273.

Ikhwan & Suworo. (2025). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. FIF Group Cabang Bima. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, *2*(November), 362–375. https://doi.org/10.62710/zq7zsk44.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.

Juliandi, A. dan I. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. UMSU Press.

Jumawan, A. I. P. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien. *Journal of Applied Business Administration*, *1*(12), 427–437. https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.12800599.

Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*.

Keller, & K. L. (2013). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity* (4th ed.). Pearson Education.

Kotler & Keller. (2015). *Marketing Management*. France Terra.

Kotler & Keller. (2024). Management & Marketing. In *Journal of Clinical Orthodontics* (Vol. 58, Issue 1).

Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson Education.

Kotler, P., Armstrong, G., & Balasubramanian, S. (2023). *Principles of Marketing, Global Edition, 19/E.*

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management 15 with Indian Case Study. In *Marketing-Management*.

Kotler, P., Keller, K. L., Chernev, A., Sheth, J. N., & G. Shainesh. (2022). *Marketing Management Indian Case Studies Included (16th Edition)*. 1386.

Kurniawan dan Hidayanti. (2019). Manajemen Pemasaran. *Kepuasan Pelanggan*.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.

Nasrul, Hapsari, dan S. (2023). Pengaruh Citra Merek, Promosi, Kualitas Pelayan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi*, *28*(2), 197–215. https://doi.org/10.24912/je.v28i2.1626.

Nathaza, A. dan Singgih, M. (2021). Pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, *15*(2), 85.

Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, *17*(4), 460–469. https://doi.org/10.2307/3150499.

Parasuraman, A & Berry, L. L. (2011). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.

Philip Kotler. (2016). Principles of Marketing. In *The Economic Journal* (Vol. 38, Issue 151). https://doi.org/10.2307/2224326.

Priansa, D. J. (2017). *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*. Alfabeta.

Putra, P. (2021). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Mie Sedaap. *Jurnal Kewirausahaan*, *8*(1), 70–76.

Rina , Mohd. Heikal, Maryudi, M. S. (2023). Pengaruh Citra Merek Kualitas Produk Kualitas Pelayanan dan Gaya Hidup Mahasiswa Terhadap Minat Beli Produk Skincare Pada E-Commerce. *Jurnsl Visioner & Strategis*, *12*(September), 47–56.

Risdwiyanto, A. dan Saputra, H. (2016). Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan layanan data modem Smartfren di Kabupaten Sleman, Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, *3*(2), 45–54.

Rivai et al. (2019). Manajemen Pemasaran. *Kepuasan Pelanggan*.

Rolando. (2018). *Manajemen Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Pemasaran Jasa*. Alfabeta.

Sapitri, E., Sampurno, S., & Hayani, I. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, *4*(2), 231–240. https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i2.150.

Sasono, E., Sopi, & Pratama, S. B. I. P. (2024). Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Gemblong "Mbah Moel" Di Kota Salatiga. *Jurnal Stie Semarang*, *16*(3), 54–69.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th Editio). John Wiley & Sons Ltd.

Septian & Saputra. (2020). Kepuasan Pelanggan Sebagai Evaluasi Perbandingan Antara Harapan Dan Kinerja. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.

Singgih, N. dan. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, *10*(2), 146–163. https://doi.org/10.30588/jmp.v10i2.712.

Sinurat. (2018). Manajemen Pemasaran. *Kepuasan Pelanggan*.

Sondoh Jr., S. L., Omar, M. W., Wahid, N. A., Ismail, I., & Harun, A. (2007). The Effect of Brand Image on Overall Satisfaction and Loyalty Intention in the Context of Color Cosmetic. *Asian Academy of Management Journal*, *12*(1), 83–107.

Sudirman, A., Halim, F., & Robetmi Jumpakita Pinem. (2020). Kepercayaan Sebagai Pemediasi Dampak Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, *3*(3), 66–76. https://doi.org/10.55606/jimak.v3i3.1568.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan* (M. Dr.Ir.Sutopo.S.Pd (ed.)). Alfabeta.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*.

Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press.

Sunarto. (2010). *Manajemen Pemasaran*. AMUS Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Andi.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Andi.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.

Utomo, F. H., Rizkiawan, I. K., Khasanah, A. U., & Nuralamsyah, D. (2024). Pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna Po Rosalia Indah. *Journal of Management and Digital Business*, *4*(2), 288–300. https://doi.org/10.53088/jmdb.v4i2.1063.

Wibowati. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, *8*(2), 15–31. https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348.

Yoga & Anindhyta. (2023). Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Pt . Pos Indonesia Cabang Surabaya Selatan (Persero). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, *Vol. 13 No*, 4.

Yunita, F., & Puspitaloka Mahadewi, E. (2025). The Influence of Promotion, Service Quality, Brand Image On Indomaret Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Science, Technology & Management*, *6*(3), 491–496. https://doi.org/10.46729/ijstm.v6i3.1299.

Zaid. (2021). *Manajemen Pemasaran*. CV. Eurika Media Aksara.