

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- CHANDRA, T., CHANDRA, S., & HAFNI, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*.
- Fadilla, Z., Ketut Ngurah Ardiawan, M., Eka Sari Karimuddin Abdullah, M., Jannah Ummul Aiman, M., & Hasda, S. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. <http://penerbitzaini.com>
- Fauzi, F., Asiati, D. I., & Dencik, A. B. (2021). *Metodologi Penelitian Untuk Manajemen Dan Akuntansi : Aplikasi SPSS dan Eviews Untuk Teknik Analisis Data*. Salemba Empat.
- Firmansyah, M. A. (2019). *PEMASARAN JASA*. <https://www.researchgate.net/publication/331546499>
- Jefkins, F. (1998). *Public relations techniques*.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*.
- Levis, L. R. (2013). *Metode penelitian perilaku petani*. Ledalero .
- Nguyen, N., & Leblanc, G. (2001). Corporate image and corporate reputation in customers' retention decisions in services. In *Journal of Retailing and Consumer Services* (Vol. 8).
- Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction A Behavioral Perspective on The Customer*.
- Sugiyono, S. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Theaker, A. (2001). *The Public Relations: Handbook*.
- Tjiptono, F. (2014). *PEMASARAN JASA : Prinsi, Penerapan, Penelitian* (1st ed.). Yogyakarta : Andi, 2014.
- Widokarti, J. R., & Priansa, D. J. (2019). *Komunikasi pemasaran terpadu dalam industri pariwisata*. Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2000). *A Conceptual Framework for Understanding e-Service Quality: Implications for Future Research and Managerial Practice*.

Jurnal

- Afrizal, S. (2018). Effect of Service Quality, Hospital and Trust Image on Patient Satisfaction and Its Implications in Patient Loyalty. *J Ekon Dan Manaj STIE Pertiba Pangkalpinang*.
- Agung. (2024). *PENTINGNYA MENJAGA CITRA PERUSAHAAN THE IMPORTANCE OF MAINTAINING THE COMPANY'S IMAGE*.
- Agung, R. A. K., Juru, P., & Kurniawan, A. P. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere*.
- Anggraelin, P., Hadi, S. P., Administrasi Bisnis, D., & Diponegoro, U. (2022). ANALISIS PEMBENTUKAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP COMMUNITY DEVELOPMENT (STUDI KASUS PADA COMMUNITY DEVELOPMENT PT KIMIA FARMA TBK). In *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* (Vol. 11, Issue 1).
- Armanto, I. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(3), 1282. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v7.i03.p06>
- Azhar, I. N., Laksana, A., Fajarwati, N. K., & Fitrianti, R. (2025). *Strategi Komunikasi Korporat: Membangun Loyalitas Karyawan, Citra Perusahaan, Dan Manajemen Krisis*.
- Berfikir, K., Kuantitatif, P., Zahra Syahputri, A., Della Fallenia, F., Syafitri, R., Lubis, R. N., Wulan, S., & Lubis, D. (2023). *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*.
<https://jurnal.diklinko.id/index.php/tarbiyah/https://jurnal.diklinko.id/index.php/tarbiyah/>
- Diana, J. F., & Sudirman, A. D. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LABORATORIUM LABBIOGEN DI SURABAYA*.
- Dwiyanti, U., Auli, M., Cahyanto, H., Baturaja, U., Baturaja, S., Sari, T., & Selatan, S. (2024). *PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI STRATEGI MEMBANGUN CITRA PADA DIVISI PUBLIC GOVERNMENT & MEDIA RELATION PT SEMEN BATURAJA TBK* (Vol. 6).
- Hamdi, M. Z. (2024). *Indonesian Journal of Digital Public Relations (IJDPR)*

- STRATEGI PUBLIC RELATIONS PT TELKOM WITEL RIKEP BATAM DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN MELALUI MEDIA SOSIAL PT TELKOM WITEL RIKEP BATAM'S PUBLIC RELATIONS STRATEGY UNDER CONSTRUCTION COMPANY IMAGE VIA SOCIAL MEDIA. In *Indonesian Journal of Digital Public Relations (IJDPR)* (Vol. 2, Issue 2). <https://journals.telkomuniversity.ac.id/IJDPR>
- HUSSEIN, M. (2019). *ANALISIS KUALITAS APLIKASILAYANANGOFOOD DALAM MENENTUKAN NIAT PEMBELIAN SECARA BERKELANJUTANMENGUNAKAN MODEL KOMBINASIWEBQUAL 4.0 DAN EXPECTATION CONFIRMATION THEORY(ECT) Studi Kasus (Pengguna Aplikasi Gofood se-Tangerang Selatan Kota).*
- Ibrahim, N. H., Makhbul, Z. K. M., Kamarul, C. W., Ahmad, H. C. W., & Dzulkarnain, S. N. Z. H. (2024). Service Quality and Internal Customer Satisfaction Amidst the Pandemic. *Akademika*, 94(1), 53–66. <https://doi.org/10.17576/akad-2023-9401-05>
- Irawan, H. (2003). *Indonesian customer satisfaction: membedah strategi kepuasan pelanggan merek pemenang ICSA*. Elex Media Komputindo.
- Jackson, P. C. (1987). *Corporate communication for managers*. London : Pitman.
- Japa, I., Sudarwanto, T., & Santoso, R. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Cabang Jombang. *BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, 5, 152–159. <https://doi.org/10.33752/bima.v5i2.484>
- Lastriyani, I., Lidiawati, Sauri, R. S., & Wasliman, I. (2024). Kualitas Pelayanan Pendidikan di TK Aisyiyah Kota Sukabumi: Strategi Pendekatan Metode Service Quality. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(4), 1047–1055. <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v4i4.876>
- Mahrani, D. K., Puryanti, D., & Pontianak, I. (2023). ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI KORPORAT TERHADAP KEBERHASILAN ORGANISASI DALAM MANAJEMEN BISNIS. *Jurnal Andromeda*, 1(2).
- Mian Sogen, D., Cahyani, Y., Maryani, F., Zakati Umami, N., & Studi Refraksi Optisi Akademi Refraksi Optisi dan Optometri Gapopin, P. (2024). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Optik A. Samik*.
- Mokodompit, S. W. S. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (PT. Pegadaian Persero UPC Matali)*. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora>

- Prihastiti, N., Yatri, D., & Kusumastuti, I. (2012). *ANALISIS PEMBENTUKAN CITRA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA MELALUI IMPLEMENTASI COMMUNITY RELATIONS Coprorate Image Analysis on The Implementation of Community Relations Programs by PLN* (Vol. 06). www.e-iman.uni.cc,
- Sah, A. K., Hong, Y. M., & Huang, K. C. (2025). Enhancing Brand Value Through Circular Economy Service Quality: The Mediating Roles of Customer Satisfaction, Brand Image, and Customer Loyalty. *Sustainability (Switzerland)*, 17(3). <https://doi.org/10.3390/su17031332>
- Suharyati. (2018). *URGENSI PENERAPAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DALAM MENINGKATKAN KOMITMEN ORGANISASI*.
- Suindari, N. M., Ratnadi, N. M. D., & Suardikha, I. M. S. (2015). *PENGARUH KUALITAS AUDIT DAN KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN KLIEN KANTOR AKUNTAN PUBLIK DI BALI*.
- Wayan Amelia, N. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada KSU Putra Jaya Sejahtera* (Vol. 4, Issue 10).
- WESNITA, A., ELFIA, M., & AMRIL, A. P. (2022). KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA OPTIK DI SUMATERA BARAT. *J. JTİK (Jurnal Teknol. Inf. Dan Komunikasi)*, 4(1), 1–7. <http://jurnal.ensiklopediaku.org>
- Wibowo, A., Saktisya Putra, & Susanto, R. D. (2021). *Strategi Komunikasi Korporat Dalam Upaya Peningkatan Komunikasi Internal Dan Citra Perusahaan*.
- Winarno, H., & Absor, T. (2017). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PT. MEDIA PURNA ENGINEERING*. <http://jurnal.poltekapp.ac.id/>