

DAFTAR PUSTAKA

- Abiyoso, Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(6), 64–70.
- Alfiyah, S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bisnis Retail (Studi Kasus Alfamart Maesan Bondowoso). *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam Al-Tsaman*, 6(1), 31–42. <https://ejournal.inaifas.ac.id/index.php/Al-tsaman>
- Anandita Shabrina, A., & Ratri Rahmaji, L. (2025). *Peningkatan Brand Awareness Melalui Event “Dim-Fun Cooking Class” Dan “Taigersprung Jalan-Jalan” Sebagai Media Planner, Content Planner Dan Creative*.
- Ardianto, E. (2016). *Handbook of Public Relations*. Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto. (2019). *Prosedur Penelitian*. rineka cipta.
- Arindita, A. R., & Sulistyaningtyas, I. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Di Olimart Pt. Wina Wira Usaha. 274–282.
- Asnawi. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan Pt. Sumber Alfaria Trijaya Medan*. 2011, 1–14.
- Fathimah, K., & Apsari, N. C. (2020). Aksesibilitas Sebagai Bentuk Kemandirian Disabilitas Fisik Dalam Mengakses Fasilitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Activity Daily Living. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 2(2), 120. <https://doi.org/10.24198/jkrk.v2i2.29121>
- Fatimah, S. (2019). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Diva Clinic Skin & Body Care Pekanbaru Riau. *Uin Suska Riau*.
- Haryanti, C. R. (2020). Pengaruh Aksesibilitas, Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Wisata, dan Harga Tiket Masuk Terhadap Minat Kunjungan Kembali Wisatawan Ke Objek Wisata Alam Kalibiru di Kabupaten Kulon Progo. *Skripsi*, 1–124.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan (Pertama)*. Unitomo Press.
- Jones, M., Gellatly, J., & Gellatly, L. (2017). *Baking School*. Penguin Books.
- Kotler, & keller. (2015). *Management Marketing*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Liansari, D. N. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Toko An Nur Desa Sidokare Nganjuk Skripsi. In *Suparyanto dan Rosad (2015 (Vol. 5, Issue 3)*.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Maharani, N., Istiyati, S., & Palupi, W. (2019). Kegiatan Cooking Class Sebagai Upaya Pembiasaan Mengonsumsi Makanan Sehat Pada Anak Usia 4-5 Tahun. *Kumara Cendekia*, 7(3), 338. <https://doi.org/10.20961/kc.v7i3.37614>

- Manap, A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran (Pertama)*. Mitra Wacana Media.
- Maryati, Darna, N., & Muhidin, A. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 2(2), 104–115.
- MAULFI, R. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Logistik Pada Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Di Kota Gresik*.
- Mumpuni, S. D., & Zainudin, A. (2018). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Tegal. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 1(2). <https://doi.org/10.32585/jkp.v1i2.24>
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat* (M. Afandi (ed.)). Duta Media Publishing.
- Nugraha, F. A., Adha, S., Ekonomi, F., Universitas, B., & Coresponding, F. (2025). *Nugraha, Farahdinda Amalia, Suhroji Adha, and Irawan Irawan. "Pengaruh Aksesibilitas Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Cafe Waroeng Kebon Serang." DESANTA (Indonesian of Interdisciplinary Journal) 5.2 (2025): 242-252. 242–252. www.djkn.kemenkeu.go.id.*
- Nugroho, I. K., Suwandari, L., Setyanto, R. P., Heryawan, A., Desa, K., & Performance, B. (2022). Peningkatan Business Performance pada Bumdes “Dadi Mulya” Desa Alasmalang Kecamatan Kemrajen Kabupaten Banyumas. *Mid Year National Conference, 2007*, 343–355.
- Nurchahyo, D., & Mathori, M. (2017). (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt Kereta Api Indonesia (Pt Kai) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kereta Api Kelas Eksekutif Taksaka Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt Kereta Api Indonesia (Pt Kai) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kereta Api Kelas . 55, 1–95.*
- Nurlindah, A. (2019). *Pengaruh Customer Satisfaction, Corporate Image, Dan Switching Barriers Terhadap Customer Retention Dalam Pembelian Berkelanjutan Pada Bj Home Supermarket Bangunan Yogyakarta*. sekolah tinggi ilmu ekonomi widya wiwaha.
- Pasaribu, R. I., & Khalid, J. (2023). Pengaruh Aksesibilitas Suasana Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan Margonda Raya. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(1), 60–69. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v2i1.1750>
- Philip, K., Kevin, K., & Alexander, C. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Prajalani, Y. N. H. (2017). Aksesibilitas Bagi Anak Berkebutuhan Khusus di SLB Negeri Sukoharjo. *IJDS: Indonesian Journal of Disability Studies*, 4(2), 87–95. <https://doi.org/10.21776/ub.ijds.2017.004.02.1>
- Pratondo, K., Zaid, Bidul, S., & Aisyah, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Perusahaan (Studi Kasus pada Bisnis Ritel TokoMu). *Journal Of Social Science Research*, 4(2), 3675–3686.
- Prawira, S. A., & Pranitasari, D. (2020). Pengaruh aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan fasilitas publik terhadap kepuasan penumpang disabilitas di kereta rel

- listrik jakarta. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 1–15.
<http://repository.stei.ac.id/id/eprint/1195>
- RAHAYU, T. P. (2022). *Pengaruh Aksesibilitas Dan Kepercayaan Penggunaan Whatsapp Business Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Jaminan Rasa Aman Sebagai Variabel Intervening Pada Agen Kosmetika Nganjuk*. 8.5.2017, 24.
- Sahir, syafriha hafni. (2022). *Buku ini di tulis oleh Dosen Universitas Medan Area Hak Cipta di Lindungi oleh Undang-Undang Telah di Deposit ke Repository UMA pada tanggal 27 Januari 2022*.
- Silaen, S. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. In Media.
- Sriyuni, S., Syam, A., Rakib, M., Rahmatullah, & Dinar, M. (2020). Pengaruh Aksesibilitas Dan Kualitas Produk Terhadap Pertumbuhan Bisnis Online (Studi Kasus Bisnis Kosmetik Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar). *Indonesian Journal of Social and Educational Studies*, 1(2), 9–19.
<http://103.76.50.195/ijses/article/view/16204>
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. UMSIDA PRESS.
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen Bisnis Ritel*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Thalib, S., & Harimurti Wulandjani. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Citra Perusahaan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Jasa Pengiriman JNE. *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 5(1), 86–98.
<https://doi.org/10.35814/jrb.v5i1.2725>
- Theresia & Vita. (2021). Pengaruh Perceived Service quality terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction dan Customer Trust pada Pelanggan UberX di Surabaya. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 11(01), 1–35.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik*. ANDI.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran Jasa*. ANDI.
- TRIANDEWO, M. A., & YUSTINE, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 22(1), 13–24. <https://doi.org/10.34208/jba.v22i1.743>
- Turyandi, I. (2021). Pengaruh Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Pada Bri Cabang Garut. *KarismaPro*, 11(1), 25–39.
<https://doi.org/10.53675/karismapro.v1i22.232>
- Yolanda, & Firdaus, D. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Citra Perusahaan serta Dampaknya pada Keputusan Menabung. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 07(1), 118–140.