

DAFTAR PUSTAKA

- Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (2010). The business case for corporate social responsibility: A review of concepts, research and practice. *International Journal of Management Reviews*, 12(1), 85–105.
- Dowling, G. R. (2002). *Creating corporate reputations: Identity, image, and performance*. Oxford University Press.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman Publishing.
- Handayani, T. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan pada sektor perhotelan. *Jurnal Manajemen*.
- Hidayat, R. (2019). Pengaruh service excellent terhadap citra perusahaan dan daya saing. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.
- Lestari, D. (2023). Pengaruh corporate social responsibility terhadap citra perusahaan transportasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratama, A. (2020). Pengaruh CSR terhadap citra perusahaan dan loyalitas konsumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*.
- Putri, S. (2021). Pengaruh service excellent terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Pelayanan*.
- Rahmawati, N. (2020). Pengaruh CSR terhadap citra perusahaan pada sektor transportasi publik. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Santoso, B. (2019). Pengaruh layanan prima terhadap citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Kesehatan dan Manajemen Rumah Sakit*.
- Suchman, M. C. (1995). Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. *Academy of Management Review*, 20(3), 571–610.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Wijaya, A., et al. (2023). Peran kepuasan dalam memoderasi hubungan CSR dan citra perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.

Yuliana, S. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap citra lembaga pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Manajemen*.

