

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, dan Beni Ahmad S., *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2012.
- Efendi, Januar, dan Ai Lili, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”, *Jurnal Manajemen* 11, no.2 (2016): 266.
- Emrizal, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Bunda Medical Center,” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 2, (2007): 109.
- Erni dan Hasanudin, *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: PT Refika Adimata, 2016.
- Etta dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Fadli, Uus MD, Edi Suswardji, dan Lukman Ismail, “Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kepuasan Pelanggan Listrik Pra Bayar Di PT PLN (Persero) Rayon Kosambi)”, *Jurnal Manajemen* 10, no. 1 (2012): 1017.
- Faelan, Riza, “Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur,” *Jurnal Administrasi Negara* 1 no. 1 (2013): 56.
- Fahmi, Fikri Nor, Syarifah Hidayah, dan Muhammad Wasli, “Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Gramedia Lembuswana Di Samarinda” (Samarinda: Fakultas Ekonomi Univesitas Mulawarman): 2.
- Fuaduzzaki, Mohammad, Budi Hartono, dan Hari Dwi Utami, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Ayam Goreng Di “Ayam Goreng Roker” Di Malang,” *Jurnal Ilmu Peternakan* 25, no. 2: 80.
- Jasfar, Farida, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Semarang: Ghalia Indonesia, 2009.
- Kasmir, *Customer Services Excellent Teori Dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- Kasmir, *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.

- Laksana, Fajar, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga, 2010.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Murdoko, Widiyo Hari, *Great Customer Service*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2007.
- Nasuka, Mohammad, "Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Dengan Layanan Inti (Suatu Pendekatan Konsep Islamic Marketing)," *Jurnal Syari'ah dan Hukum Diktum* 15, no. 2 (2017): 198-201.
- Pitaloka, Ardanis Fitri dan Nurul Widyawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Penjualan Online Shop Busana Muslim", *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 4, no. 7 (2015): 1-2.
- Poluan, Juwita Elisabeth, William A. Areros, dan Aneke Y Punuindong, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Golden Supermarket Manado", *Jurnal Administrasi Bisnis*: 2.
- Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah," 10, no. 2 (2014): 118-120.
- Ratminto dan Etik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Ruslan, Rosady, *Metodologi Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Sopiah dan Syihabuddin, *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2008.
- Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Praktik*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016.

- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sujarweni, Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2008.
- Syukri, Siti Husna Ainu, "Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja," *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 13, no. 2 (2014): 103.
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV. Andi, 2000.
- Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008.
- Tjiptono, Fandy, *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2008.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2008.
- Umar, Husein, *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010.
- Usmara, A., *Startegi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books, 2003.
- Wulan, Sapmaya, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Tanjungkarang," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 1 no. 2 (2012): 162.
- Yusuf, Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2017.