

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, Iendy Zelvien, *Cara Mudah Bisnis Percetakan yang Kekinian*, Surabaya: CV.Jakad Media Publishing, 2020.
- Afnina dan Yulia Hastuti “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Samudera Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 9 No. 1 (Januari 2018).
- Alma,Buchari *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2004).
- Anggraeni, Dita Putri dkk., “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan,” *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 37 No. 1 (Agustus, 2016).
- Anggraini, Ni Made “Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara” *Univ Terbuka Denpasar*, Vol. 1 Issue 2 (2021). <http://dinastirev.org/JIHP>
- Anwar,Saifuddin *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 1998.
- Ariyanti, Siti Fajar, “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, dan Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Skripsi Universitas Semarang*, (2019).
- Assauri, Sofjan *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi*, (Jakarta, Raja Grafindo, 2009).
- Azhari, M. Qory dkk., “Analisis Strategi Lokasi Penjualan Untuk Meningkatkan Omzet Penjualan Bakso Ella 2 Sekumpul”, *Univ Islam Kalimantan*, (2020).
- Azis, Faizal , Wawancara dengan Pemilik Cahaya Net Kudus, 20 Oktober 2021.
- Azis, Faizal Wawancara dengan Pemilik Cahaya Net Kudus, 04 April 2022. Wawancara 1, transkrip
- Azus, Moh dan Achmad Efendi, “Pengaruh Kecepatan Layanan dan Keramahan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Kopi Lamongan”, *Jurnal Humanis* Vol.12 No.2
- Barata, Atep Adya *Dasar dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo 2003.
- Barata, Atep Adya *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003.
- Chelvian, Kadek Mery dkk., “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi TokoModern Di Kecamatan Buleleng”, *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, Vol.9 No. 2 (2017).

- Faithoni, Ahmad “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penjualan Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Mobil Dalam Perspektif Islam,” *Skripsi Univ Islam Raden Intan Lampung*, (2017).
- Faruq, M. Ammar dan Indrianawati Usman, “Penyusunan Strategi Operasi Usaha Kecil dan Menengah Pada Perusahaan Konveksi Scissors Surabaya” *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, Vol. 7 No.3 (Desember, 2014).
- Feblidiyanti, Niera. “Analisis Kepuasan Dalam Pelayanan Untuk Meningkatkan Penjualan Toko Maju Kimia Tangerang“. *Jurnal Teknologi* Vol. 1 No.2, (Oktober, 2019).
- Firmansyah, Anang *Pemasaran Produk dan Merk*, Yogyakarta: Qiara Media, 2019.
- Firmansyah, Farid dan Rudy Haryanto, *Manajemen Kualitas Jasa*, Pamekasan: Duta Media Publishing, 2019.
- Grinting, Nembah Hartimbul *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Yrama Widya, 2011).
- Gusriazaldi Rogi, dan Eka Komalasari, “Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Penjualan Di Indrako Swalayan Teluk Kuantan” *Jurnal valuta* Vol.2 No. 2, (Oktober 2016).
- Handayani, Esti “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi Produk Terhadap Tingkat Penjualan ” *Jurnal Manajemen Kewirausahaan* 16, No. 01 (Juni 2019).
- Harahap, Dzulkifli dkk., *Manajemen Strategi Pemasaran*, Inteligencia Media: Kelompok Penerbit Intrans Publisihing, Agustus 2021.
- Harianto, Johan, “Strategi Pasar Dalam Meningkatkan Pesanan Cetakan Pada CV. Fadhillah Adverstising Palembang,” *Skripsi Univ Muhammadiyah Palembang*, (2008).
- Hasil Wawancara dengan Ketiga Pelanggan Cahaya Net Kudus.*  
Transkrip Wawancara
- Hidayat, Taufan “Analisis Pengaruh, Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian”, *Jurnal Ilmu Manajemen* 17, No. 2 (2020).
- Ibniwasum, Lia “Inovasi Produk Dalam Meningkatkan Penjualan di Shireen Hijab Bengkulu” *Skripsi IAIN Bengkulu*, (2020).
- Indonesia, CNN  
<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20170422073622-185-209408/industri-printing-memasuki-era-digital-40/amp>, diakses pada 05 November 2021.
- Irawan, Handi *10 Prinsip Kepuasan pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komotindo, 2002.
- Irmayani, “Analisis Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Penjualan Pada Toko Buku Gramedia Kota Mataram”, *Skripsi Univ Muhammadiyah Mataram*, (2020).

- Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Jasmani, "Pengaruh Promosi dan Pengembangan Produk Terhadap Peningkatan Hasil Penjualan," *Jurnal Semarak* Vol. 1 No.3 (2018).
- Jefri, Lukman dan Dian Ratna, "Hubungan Antara Kenyamanan Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Studi Pada Mahasiswa UNDIP Pengguna Layanan GO-JEK di Semarang," *Jurnal Empati*, Vol.6 No.4 (Oktober 2017).
- Kasmir dan Jakfar, *Study Kelayakan Bisnis*, Jakarta : PT. Kencana Prenada Media Group, 2006.
- Kotler Philip & Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran* Jakarta: Erlangga, 2012.
- Kurniawati, Ririn "Pengaruh Ketelitian Dan Kecepatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS Galur Honda Motor" *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*, (2018).
- Margaretha, Moureen, "Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putera 1912," *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. III No. 2 (2005).
- Martono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pengguna Kolam Renang UNY Kampus Wates" *Jurnal Medikora*, Vol. XVIII No.1 (April,2019).
- Mayasari, Desy "Peran Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Nasabah Di PT. Bank Syariah Mandiri", *UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*, (2015).
- Moh Rusdi, "Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Perusahaan Genting UD. Berkah Jaya" *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*, Vol. 6 No.2 (2019).
- Munawaroh, M. "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan pada Industri Pendidikan di Yogyakarta" *Jurnal Siasat Bisnis*, ISSN 0853-7665, (2005).
- Musafar, Tengku Firli *Manajemen Produk dan Merk*, Bandung: Media Sains Indonesia, (2021).
- Norvadewi, "Bisnis Dalam Perspektif Islam," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol. 01 No. 01, (Desember 2015): 43
- Online, KBBI <https://kbbi.web.id/modal.html> diakses pada 20 Desember 2021.
- Online, KBBI <https://kbbi.web.id/pelayanan.html> diakses pada 15 Desember 2021.
- Online, KBBI <https://kbbi.web.id/penjualan.html> diakses pada 08 Januari 2022.
- Online, KBBI <https://kbbi.web.id/produk.html> diakses pada 20 Desember 2021.

- Online, KBBI <https://kbbi.web.id/strategi.html> diakses pada 05 Januari 2022.
- Pamekas, Meki, *Pelayanan prima*, Klaten Jateng : Penerbit Lakeisha, 2021.
- Pamungkas, Bagas Aji dan Siti Zuhroh, “Pengaruh Promosi di Media Sosial Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian, *Jurnal Komunikasi* Vol. X No. 2, (September 2016).
- Perkembangan Teknologi Printing di Era Digital, <https://ofiskita.com/articles/detail/perkembangan-teknologi-printing-di-era-digital>, diakses pada 05 November 2021
- Prihatta Hajar Swara, “Pemasaran Dalam perspektif Ekonomi Islam” *Jurnal Hukum Bisnis Islam*, Vol.8 No. 1 (Juni, 2018).
- QS. At-Taubah : 105 juz 9
- Rachmat, Syaifuddin. “Analisis Kepuasan Konsumen atas Kualitas Jasa pada Perusahaan Digital Printing Smart to Print di Surakarta.” *Skripsi Univ Muhammadiyah Surakarta*, 2010.
- Rahman, Indra Wawancara dengan *Karyawan Cahaya Net Kudus*, 04 April 2022. Wawancara Transkrip 2.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Ramadhan, Susilo. Wawancara dengan Pelanggan Cahaya Net Kudus, 07 April 2022. Wawancara transkrip 6
- Rani, Audiani Artha, “Penerapan Bauran Pemasaran Bengkel Mans Speed Garage Arteri Soekarno Hatta Semarang” *Skripsi Universitas Semarang*, (2020).
- Riyono, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk AQUA Di Kota Pati,” *Jurnal STIE Semarang*, Vol.8 No. 2 (Ed. Juni 2016).
- Rizki Shintya, Wawancara dengan Karyawan Cahaya Net Kudus, 04 April 2022. Wawancara Transkrip 3
- Saharja K. dan Raju gobal, “Pengaruh Waktu Proses Produksi Digital Printing Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Produk Cetak” *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)* Vol.5 No.1, (Maret 2021), pp 458-469
- Saharja Komda dan Siti Aisyah. “Efektifitas Digital Printing dalam Menghasilkan Produk Cetak dan Pengaruhnya Terhadap Konsumen.” *Open Journal System* 14 No. 11, Juni 2020.
- Salim, Agus, “Pengaruh Service Excellent, Produk, dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pakaian Di Pasar Juwana Baru” *Skripsi UIN Walisongo Semarang*, (2016).
- Saputra Setiawan Tri, dkk, “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya Terhadap Kepuasan

- Konsumen Pengguna Iphone,” *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.50 No.6 (September 2017).
- Saputra, Setiawan Tri dkk, “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Iphone”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.50 No.6 (September 2017).
- Satori Djam’an dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta, 2017.
- Sayla, Ivana May. Wawancara dengan pelanggan Cahaya Net Kudus, 06 April 2020 Wawancara transtnkip 4
- Sudjana Nana, *Penelitian Hasil Proses Belajar Mengajar*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, cet.6, Bandung : Alfabeta, 2018.
- Sulfiana, “Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Rumah Makan Mbak Daeng Alaudin Makassar” *Skripsi Univ Muhammadiyah Makassar*, (2020).
- Swastha, Basu *Manajemen Penjualan*, Ed. 3, Yogyakarta : BPFE, 2015.
- Tjiptono, Fandy *Strategi Pemasaran Edisi 3* Yogyakarta : Andi Offset, 2008.
- Tjiptono, Fandy *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 1997.
- Trisnawati, Indah Nur, “Pengaruh Pelayanan dan Lokasi Terhadap Minat Pelanggan di Bengkel Cahaya Timur Semarang,” *Skripsi UIN Walisongo Semarang*, (2015).
- Walujo, Djoko Adi, dkk, *Pengendalian Kualitas*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.
- Wayan, Ni Suwithi, “Pelayanan Prima (Customer Care),” *Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Saat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan*, Jakarta, (1999).
- Widarini, Falih, ”Hubungan Pelayanan Prima Dengan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Genteng Banyuwangi,” *Skripsi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*, (2013).
- Wihasta, Dhagat “Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Kenyamanan Lokasi, Dan Persepsi Harga Terhadap Nilai Pelanggan Serta Dampaknya Pada Minat Loyalitas” *Skripsi Univ Diponegoro Semarang*, (2015)