

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Ma'ruf. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2016.

Algifari, *Analisis Regresi Teori, Kasus, dan Solusi*. Yogyakarta: BPFE, 2000.

Al-Qur'an. Al-Hujurat ayat 15, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Surabaya: Halim, 2013.

Al-Qur'an. Al-Maidah ayat 8, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Surabaya: Halim, 2013.

Amir, M. Taufiq. *Belajar Manajemen dari Konteks Dunia Nyata*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

Assauri, Sofyan. *Strategi Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.

Dharmayanti, Diah. "Analisis Dampak *Service performance* dan Kepuasan sebagai *Moderating Variable* terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank mandiri Cabang Surabaya)." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1, no 1 (2006): 35.

Elvita, Devi dan Suhaeni, Tintin. "Pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi* 3, no. 1 (2017): 29.

Fatihudin, Didin dan firmansyah, Anang, *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Budi Utama, 2012.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Undip, 2018.

Handoko, Haryo Bagus. *Cara Mudah Membangun Blog Toko Online*, (Jakarta: Gramedia, 2010), <https://books.google.co.id/books?id=BA2ijib3ij0C&pg=P>

A235&dq=ketepatan+waktu+pengiriman&hlid&sa=X&ved=0ahUKEwj99

YLU5MHmAhWC7XMBHeTBMMQ6wEIMzAB#v=one
page&q=ketepatan%20waktu%20pengiriman&f=false.

Hasan Iqbal. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

Herniawan, Desan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Cabang Mufin Bandung Timur)." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 6, No. 2 (2015), 5.

Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. (Jakarta:

Gramedia, 2014), <https://books.google.co.id/books?id=LKJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=mengelola+kualitas+layanan+perbankan&hl=id&sca=X&ved=0ahUKEj7uvaTucnmAhVQfisKhai9DCEQwEIKjAA#v=onepage&q=mengelola%20kualitas%20layanan%20perbankan&f=false>.

Jasfar, Farida. *Manajemen Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009.

Listyawan, Indri Hastuti. "Implementasi *Relationship Marketing* Sebagai Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* 1, no. 2 (2013): 29-30.

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.

Mardiana, Andi dan Kasim, Nur Ain. "Pengaruh Strategi Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan Butik Busana Muslim Anisa Kota Gorontalo." *Jurnal Li Falah Studi Ekonomi dan Bisnis Islam* 1, No. 2, (2016): 139-140.

Masrukin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kudus: Media Ilmu Press, 2015.

Moeheriono. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Rajawali Pers 2012.

Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Akasara, 2015.

Nembah F. Hartimbul Ginting. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Yrama Widya, 2015.

Nugroho, Adi Wahyu, Budi Sudaryanto. "Pengaruh Kinerja Layanan Kepercayaan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di Hiro Cargo Cabang Semarang)." *Diponegoro Journal Of Management* 2, no. 3 (2013): 1.

Priyanto, Dwi. *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Buku Seru, 2010.

Purwanto, Agus Budi. "Pengaruh *Service Performance* dan *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan." *Fokus Ekonomi* 10, no.1 (2015): 88.

Rangkuti, Freddy. *Customer Care Excellence* (Jakarta: Gramedia, 2017),
<https://books.google.co.id/books?id=7MpGDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Etika+customer+service&hl=id&sa=X&ved=0OhUKEwj1grGXcDmAhUb30KHpuDbEQ6WeIZDAI#v=onepage&q=Etika%20customer%20service&f=false>

Safitri, Yunita Arum. "Kepercayaan, Komitmen, Penanganan Konflik dan Perannya terhadap Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya". *Journal of Business and Banking* 1, No. 2 (2011): 119.

Sakti, Brillyan Jaya, Mahfudz." Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota

Semarang).” *Diponegoro Journal Of Management* 7, no. 4 (2018): 1.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiiah. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.

Setiawan, Mulyo Budi dan Ukudi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD BPR Bank Pasar Kendal.” *Jurnal Bisnis dan Ekonomi* 14, no. 2 (2007): 215.

Setyaleksana, Bony Yosua. “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Grapari Telkomsel di Kota Malang).” *Jurnal Administrasi Bisnis* 46, no. 1, (2017): 46.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2004.

Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2018.

Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2005.

Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.

Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

Sunyoto, Danang. *Metode Penelitian Akutansi*, Bandung: Refika Aditama, 2013.

Supardi. *Metedologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Pres, 2005.

Supaat, dkk., *Pedoman Penyelesaian Tugas Akhir Program Sarjana (Skripsi)* (Kudus: Lembaga Penjamin Mutu (LPM) IAIN Kudus, 2019), xxxiii.

Sutanto, Herry dan Khaerul Umam. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.

Umar, Husein. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.

Wong, David. "Pengaruh *Ability*, *Benevolence* dan *Integrity* terhadap *Trust*, serta Implikasinya terhadap Partisipasi Pelanggan *E-Commerce* (Studi Kasus Pada Pelanggan *E-Commerce* Di UBM). *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* 2, No. 2, 2017.

Yunia, Ika Fauzia. *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Kencana, 2013.

Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.

