

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, (Aswaja Pressindo: Yogyakarta
- Amrin, Abdullah. 2007. *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*. PT Grasindo: Anggot Ikapi, Jakarta
- Arikunto, Suharsimi, 2005, *Menejemen Penelitian*, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Asfi Manzilati. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif : Paradigma, Metode dan Aplikasi*. Malang : UB Press
- Basrah dan Samsul. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada RANCH Market*, Jurnal Riset Manajemen Indonesia, Vol. 3, No. 1
- Chow, Simoen And Reed Holden. 2007. *Toward An Understanding Of Loyalty The Moderating Role of Trust*, Journal of Managerial Issues Vol IX No. 3
- Cokroaminoto, Memakai Kinerja Karyawan, <http://membangun.kinerja.co.id>
- Departemen Agama RI. 2015. *Qur'an dan Terjemah*. Jakarta: Pustaka AL-Hadi Jakarta
- Dokumen pembukuan tahun 2019 UD Maju
- Dokumentasi UD Maju Karangrejo
- Fadlur, Fadhil, Rachma, Afi Rachmat. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intevening Pada Gojek*, Jurnal Riset Manajemen,
- Fornel, Christ and Wernefelt. 2007. *Defensive Marketing Strategy by Customer Complaint Management: A Theoretical Analysis*, Journal of Marketing Research Vol. III No. 4
- Greenberg. 2010. *CRM at the speed of light: Social CRM Strategies, tool, and Techniques for Engaging Your Costumer*, New York
- H. Igor Ansoff. 1990. *Implementing Strategic Management*. New York: Prentice Hall Inc

- Hasan. 2014. *marketing dan kasus-kasus pilihan*, Cetakan Kedua, Yogyakarta. CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- Hendrawan, Sanerya, 2012. Indraswari & Sylvia Yazid, *Pengembangan Human Capital Perspektif Nasional, Regional dan Global*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ifadah, Nurul. 2014. *Strategi Membangun Customer Loyalitas di Era E-Marketing dalam Upaya Mempertahankan Pelanggan*, Skripsi: UIN Maulana Malik Ibrahim
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Prenhallindo
- Listyawati, Indri Hastuti. 2013. *Implementasi Relationship Marketing Sebagai Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal JBMA. Vol. 1. Nomor 2. ISSN: 2252-5483. Yogyakarta: Akademi Manajemen Administrasi
- Lutfiani, Kasmini, dan Romano. 2017. *Preferensi Konsumen Terhadap Furnitur di Kota Banda Aceh*. Jurnal Ilmiah Pertanian Unsyiah. Vol. 2. No. 1
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Karya Abadi
- Margono. 2000. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Miftachudin. 2016. *Strategi Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan Poliklinik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2015-2016*. Yogyakarta : Skripsi
- Moelino, Anton M.. Dkk. 2005. Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Dep. Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesi*. Jakarta: Balai Pustaka
- Moleong, Lexy J., 2008, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Mowen, 1995. "*Perilaku Konsumen* ". Jakarta: Pustaka Ilmu
- Muh Fitrah dan Luthfiah. 2017. *Metode Penelitian : Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus*. Sukabumi: Tim CV Jejak
- Nawawi, Handari. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja Di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, Cet.2. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

- P. Kotler. 2008. *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan Jilid I). Ed. Ke-12 cetak ke 3, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Media
- Parmita Saha dan Yanni Zao, 2006. "Relationship Between Online Service Quality And Customer Satisfaction A study in Internet Banking" *Journal of Marketing* Vol. 60
- Putri, Wury Indahsari, dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Citra Perusahaan dalam Membangun Loyalitas Konsumen PT. KAI
- Rangkuti, Fredy. 2005. *Teknik Pembedahan Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka utama
- Rusdarti. 2004. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelayanan Dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang, *Jurnal Bisnis Strategi* Vol. 13
- Setiawan, Ebta. 2010. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Offline* versi 1.1 Pusat Bahasa Software
- Setiono, Hermawan. 2007. *Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus pada Perusahaan Priority Cargo Package di Yogyakarta, Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma
- Smith, Rodney E and William F Wright. 2004. *Determination of Customer Loyalty and Financial Performance*, *Journal of Management Accounting Research* Vol. 19
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Andy Offset
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta
- Sunarti, 2016. *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 37 No. 1
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pasar*, Cetakan Kedua, Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Surakhmad, Winarno. 1980. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode dan Teknik*. Bandung: Tersito
- Suwarman, 2002. *Perilaku Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia

- Suwarman, Untung, 2002. *Perilaku Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Suwarni, 2011. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen*, Jurnal Ekonomi Bisni, TH.16, NO.1
- Tjipto, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Tjiptono, F., dan Chandra G, Service, Quality, Satisfaction Ed ke-2, Yogyakarta: PT. Andi
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy Offset
- Wahyu, Agung Hardi. 2017. *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*, Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol. 2, No, 2
- Wibowo. 2013. *Menejemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press
- Yayuk Yuliana. 2017. *Upaya Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Pendekatan Kualitatif pada Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan di Fakultas Ekonomi UMN AL Washliyah Medan T.A.* Jurnal vol.2. No 2 (Medan: penelitian pendidikan sosial Humaira