

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, N.M. (2018). *Administrasi publik untuk pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Alhusna, Elmia, “Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia Pada Baitul Mal Wat Tamwil Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kopsyah Baitul Mal Wat Tamwil Sahara Dan Baitul Mal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung”, (Skripsi, Tulungagung: Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah, 2021).
- Ardane, N., Wijaya, N.S.W., Dewi, L.G.L.K. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada scoot fast cruises di bali. *Jurnal IPTA*, 5(1), 1-13.
- Ari Harsono P, *Metode Analisis Masalah dan Solusi*, Makara, Sosial Humaniora, Vol. 12, No. 2, (Desember :2008).
- Ariani, Dorothea Wahyu, *Manajemen Kualitas*, Ekma4265.
- Bernik, Merita, “Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Gold’s Gym Bandung, *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, Tahun 12. No. 3, (2019).Brooks. Yogyakarta.
- Departemen Agama RI. (2002). *Al-Qur’*. Jl, Kauman 16 Semarang: PT Karya Toha Putra.
- Diputra, Cynky Octianggono, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Rajawali Motor”, (Skripsi, Tulungagung: Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah, 2021).
- Dwimawanti, Ida Hayu, “Kualitas Pelayanan Publik”, *Dialogue JIAKP*, Vol.1, No.1, (Januari 2004).
- Haris, Prahara, *Sektor Pertanian dan Citra Indonesia di Mata Dunia* [Kompas.com],30/09/2017,13:20WIB,tersediadisitus:<https://ekonomi.kompas.com/read/2017/09/30/132000326/sektor-pertanian-dan-citra-indonesia-di-mata-dunia>, diakses pada tanggal 21 april 2022, pukul 13.37 WIB.
- Heni Rohaeni dan Nisa Marwa, “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan” *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 2 (September, 2018)
- Ida Hayu Dwimawanti, “Kualitas Pelayanan Publik”, “Dialogue” JIAKP, Vol.1, No.1, Januari 2004.
- Linda Maryani dan Harmon Chaniago, “Peran Strategi Bisnis Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing di Industri Fashion”, *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, Vol. 5, No. 1, April 2019).

- Mardalis, Ahmad, “Meraih Loyalitas Pelanggan”, *Benefit*, Vol. 9, No. 2.
- Mekarisce, Arnild Augina, “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat”, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, Vol. 12 No. 3, (2020).
- Muhammad Ryan Fauzi dan Kastawan Mandala, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan”, *E-Jurnal Manajemen*, Vol.8, No.11, (2021).
- Normasari, Selvy, “Srikandi Kumadji dan Andriani Kusumawati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 6 No. (2 Desember 2013).
- Nurani, Mutiara, Skripsi: *Analisis Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, (LAMPUNG: UIN Raden Intan, 2019).
- Porter , M. E. (1994). *Keunggulan Bersaing*. Jakarta Barat: Binarupa Aksara.
- Pureklolong, Florensus, “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen”, (Skripsi, Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2017).
- Rahartri, “Whatsapp Media Komunikasi Efektif Masa Kini Studi Kasus pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah di Kawasan Puspitek”, *Visi Pustaka*, Vol. 21, No. 2, Agustus 2019.
- Rahmat,Pupu saeful, “Penelitian Kualitatif”, *Equilibrium*, Vol. 5, No. 9, (Januari-Juni 2009).
- Sangadji, E.M. dan Sopiah, (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* . Yogyakarta: Andi
- Scherkenbach, WW. (1991). *Deming’s road to continual improvement*. Knoxville. USA: SPC Press.
- Subandi, “Deskripsi Kualitatif Sebagai Suatu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan”, *Harmonia*, Vol. 11, No. 2, (Desember 2011).
- Sutisna. 2003. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Cetakan 3. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Amara
- Ujang Sumarwan, 2011. *Mendefinisikan Kepuasan atau Ketidak Puasan*.

Wheelen, T., & David , A. (2001). *Strategic management and Business Policy Achieving Sustainability*. Twelfth Edition Pearson Education .

Widhianto, Chandra Wibowo, “E-business: Teknologi dan Peluang Bisnis di Indonesia”, Journal The Winners, Vol. 3 No. 1, (Maret 2002).