

DAFTAR PUSTAKA

- Alief K. 2020. *Tik Tok 101 – Dapatkan Penghasilan dari Tik Tok*. Jakarta: AK Pedia.
- Anita, A. Juni 2019. Perencanaan Bisnis Fashion Hijab. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, Vol 3 (2).
- Ari Ryan Dan Yumarlin Marzuki. 2019. “Survei Aplikasi Video *Live streaming* Dan Chat Di Kalangan Pelajar,” *Prosiding Seminar Nasional Dan Internasional Vol. 1, No. 1*.
- Ariadne, Christina & Sekar Sari. *Teknik Mengelola Produk dan Merek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Assauri, Sofian. 2013. *Strategic Management: Sustainable Competitive Advantages*, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Atun, Sri Chasanah. 2015. Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif ekonomi (Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga, IAIN Purwokerto: *Strategi Thesis*.
- Ballou. 2004. *Business Logistics/Supply Chain Management*. Jakarta: New Jersey.
- Barin Barlin, Barin. 2020. *Strategi Bersaing Dalam Meningkatkan minat Beli Produk Plastik Melalui Promosi, Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan (Survei Pada Pelanggan Pandawa Sumber Plastik, PD. Berkah dan PD. Utama)* Universitas Perjuangan Tasikmalaya. VOL. 4 (1).

- Cahyono, F. D., Kusumawati, A., & Kumadji, S. 2016. *Tekhnologi dan Informatika*, Jakarta: Alfabeta.
- Candrianto. 2021. *Kepuasan Pelanggan*. Malang: Literasi Nusantara.
- Daryanto, & Setyobudi. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dave Chaffey, Fiona Ellis Chadwick. 2019. *Digital Marketing Strategy, Implementation, and Practice*. Jakarta Barat: Katalog Perpustakaan Universitas Tarumanagara.
- Departemen Agama RI. 2002. *Al-Quran dan Terjemahannya*, Bandung, Edisi Revisi.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, edisi ke-3 cet. Ke-2.
- Dharmayanti, D., & Prasojo, S. 2020. *Analisa Pengaruh Digital Marketing Terhadap Brand Advocacy Dengan Perceived Service Quality Dan Customer Engagement Sebagai Variabel Intervening*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Emzir. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Erbin Chandra, dkk. 2022. *Pentingnya Kreatif & Inovatif di Era Digital*, Surabaya: CV. Media Sains Indonesia.
- Fariduddin, Muhammad. 2015. "Kualitas Layanan Prima (Service Excellence) dan pengaruhnya terhadap kepuasan Konsumen (Studi

- pada Konsumen Distribution Outlet Realizm Jl. Wilis 25, Malang)”,
UIN Malang: *Skripsi*.
- Fred, David. 2019. *Manajemen Strategik: Konsep*, Edisi 15, Jakarta: Salemba Empat.
- Gage, Susan. 2020. *Strategi Pelayanan Pelanggan*, Jakarta: Tugu Publisher.
- Handoko, Hani. 2003. *Manajemen Edisi 2*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*, Jakarta: Ghalia indonesia 2010), edisi. ke-1.
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hubies, Musa dan Mukhamad Najib. 2014. *Manajemen Strategik (dalam Pengembangan DayaSaing Organisasi)*, Jakarta: PT Gramedia.
- Hudaya, Agung. 2022. *Membangun Minat Beli Ulang Pada Umkm, Melalui Strategikualitas Produk Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Umkm Minuman Ringan Tangsel)* Vol. 2 (2) Skripsi Universitas Mercu Buana.
- Indrasari, 2014. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Bogor: Unitomo Press.
- Irawan, Handi. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jamaludin, dkk. 2022. *Pemasaran Era Kini: Pendekatan Berbasis Digital*. Surabaya: CV. Media Sains Indonesia.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Keller, Kotler. 2008. *Manajemen pemasaran, Edisi 13 Jilid 1*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Lane Keller. 2009. *Marketing Manajement*. Upper Saddle River, N.J: Pearson Prentice Hall.
- Lidya Agustina. 2021. "Live Video Streaming Sebagai Bentuk Perkembangan Fitur Media Sosial," Vol. 1 No. 1.
- Malayu, Hasibuan, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Jakarta: Haji Masagung.
- Margaretha. 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Mastarida, Friska dll. 2022. *Strategi Transformasi Digital*. Yayasan kita menulis.
- Moeleong, Lexy. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyaningsih, Endang. 2011. *Riset Terapan Bidang Pendidikan dan Teknik*, Yogyakarta: UNY Press.
- Musthafa, Yusron. 2016. *strategi pelayanan customer service dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Skripsi*.

- Nugroho, Wisnu Aji. 2018. Aplikasi Tik Tok Sebagai Media Pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia, Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 15.
- Parasuraman. 2001. The Behaviorial Consequenses of Service Quality, *Jurnal of Marketing*. Vol 60.
- Putri, Nora. 2019. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen dalam Membeli Rumah Di Kota Batam. *Jurnal Accounting Dan Manajemen*, Vol. 2 (2).
- Putri, Yosi. 2008. Strategi Pelayanan untuk Meningkatkan Jumlah Pelanggan di CV. Miki Tour Solo, Universitas Sebelas Maret: *Tugas Akhir*.
- Rachmat. 2014. *Manajemen Strategik*, Bandung: Pustaka Setia.
- Rahma. 2022. Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan (2614-8854) Volume 5, Nomor 4.
- Ratminto dan Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Reksohadiprodjo, Sukarto. 2011. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: BPF.
- Rengganis, Aysyah & Nana Harlina dkk. 2022. *Penelitian dan Pengembangan*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis.

- Rianto, Nur & Al-Arif, 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Rianto, Nur. 2012, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Rofiah, Chusnul dan Rica Sanpuspita. 2021. *Analisis Manual Data Kualitatif Dampak FYP Tiktok pada Pemasaran Digital*. CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Rohman, Abdur. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam”. *Skripsi*: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Negeri Syarif Hidayatullah.
- Sarosa, Sumaji. 2012. *Penelitian Kualitatif: Dasar-Dasar*. Jakarta: PT Indeks.
- Schenker. Jason. 2020. *Masa Depan Dunia Setelah Covid-19*. Tangerang: PT Pustaka Alvabet.
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Shahlia, Dina. 2019. *Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Palangkaraya*, (IAIN Palangkaraya: *Skripsi*, 2019).
- Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*, Malang: UB Press.

- Sri, Anisa Febriani, 2017. "Fenomena Penggunaan Aplikasi Media Sosial Bigo Live (Live Streaming) Dikalangan Mahasiswa Fisip Unpas" *Skripsi, Universitas Pasundan.*
- Sucipto Suntoro, 2008, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Solo: Hamada Putra)
- Sukarna, 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Mandar Maju.
- Suminto et al, 2023, *Implementation of Strategic Management of Islamic Boarding School- Based Character Education*, International Journal of Social Science and Education Research Studies, Vol. 3 (5).
- Suparman Dkk. 2019. *Service Excellence*, Yogyakarta: graha ilmu.
- Suryana, 2001. *Kewirausahaan*, Jakarta: Salemba Empat Patria.
- Susanto, Agus. 2021. *Sistem Sosial Garda Terdepan Lawan Penyebaran Pandemi COVID-19*. Malang: Media Nusa Creative.
- Syafalevi. 2019. Perencanaan Pembangunan Melalui Musrenbang Di Desa Arangka Kecamatan Geneh Kabupaten Kepulauan Taland. *Jurnal Politoco*. Vol. 10 (7).
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tohirin. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan Dan Bimbingan Konseling*. Jakarta: RajaGrafindo.
- Tohirin. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*.

- Tri, Celina. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen, sinar grafik*. Jakarta.
- Tri, Setyo. 2022. *Dinamika Ekonomi Pandemi & Perubahannya di Jawa Timur*. Jakarta: Tim UB Pres.
- Usman, Suntoyo. 2004. *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar).
- Wibisaputra, Diztya. 2015. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli ulang gas elpiji 3 kg (Di PT. Candi Agung Pratama Semarang). Fakultas Ekonomi Manajemen.
- Winardi, 2003. *Entrepreneur Dan Enterpreneurship*, Jakarta: Kencana.
- Yam, Jim Hoy. 2012. *Manajemen Strategi*. Jakarta.
- Zaka, Ruztlan Rullah. 2015. Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Sistem Murabahah Pada Leasing FIF (Federal International Finance) Syari'ahTaman Palem Jakarta Barat, Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta: *Skripsi*.