

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, P. (2020). *Strategi Mempertahankan Pelayanan dan Kesetiaan Pelanggan pada Industri Ritel Menurut Ekonomi Islam (Studi pada Pengusaha Ritel Modern Sumber Alfaria Trijaya Tbk Di Lampung Timur)*. Tesis.
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar : Syakir Media Press.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Branti, I. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, (PT Telkom Cabang Sragen)*.
- Bintoro. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Chasanah, S. A. (2015). *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Islam*. Skripsi.
- Dani, A. (2020). *Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Usaha Laundry Arafah Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus 38 Banjarrejo Lampung Timur)*. Skripsi.
- Fathoni, A. (2011). *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Gunawan, Adisucipto. (2010). *Manajemen Pemasaran (Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran)*.
- Hermanto, (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV Jakad Publishing Surabaya.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

- Keller, Kotler. (2006). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta : PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Kristanto, Y. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A-Karsan Bandung)*, Jurnal Ilmu Ekonomi.
- Kusumastuti, A. Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif* . Semarang : Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Newman. (2013). *Metodologis Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta.
- Nisa, C. (2021). *Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada Gribel Mentari Ceria Ahe Unit Klitik*, Skripsi.
- Nurlaila. (2021). *Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Usaha Laundry Berlabel Syariah (Studi Pada Laundry Syari.Com Kota Medan)*. Skripsi.
- Prasetyo, I. Yani, T. E. (2020). *Strategi Meningkatkan Loyalitas Dengan Pelayanan Prima, Costumer Relationship Management dan Kepuasan Pelanggan*, Jurnal USM.
- Rofiah, C. Wahyuni, D. (2017). *Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang*.
- Sarino, A. (2010). *Upaya Menciptakan Kepuasan Pelanggan Dengan Pengelolaan Service Quality (Servqual)*, Jurnal Manajerial.
- Sugiyono, (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Umar, H. (2010). *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: Raja Grafindo.