

## DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, Herri, Muhammad Zaki, dan Azmeri. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara”.
- Ahmudin dan Dwi Wahyu Pril Ranto. 2023. “Pengaruh Harga, *Word of Mouth* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Yogyakarta”, (Jurnal E-Bis: Ekonomi-Bisnis Vol.7 No.1 pp.158-168).
- Al’asqolaini, Muchsin Zuhad. 2019. “Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan”, (Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Kreatif Jilid 4).
- Anggarwati H., Martina. dan Rosi Devi Yanti. 2020. “Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kilat Khusus Mitra Korporat Kantor Pos Purwokerto”, (P-ISSN: 2540–816X Volume 5 Nomor 1).
- Aprisia, Gies dan Riri Mayliza. “Pengaruh Citra Perusahaan (*Corporate Image*) dan Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) Terhadap Loyalitas Pelanggan (*Loyalty*) Natasha Skin Care di Kota Padang”.
- Asakdiyah, Salamatun. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komunikasi *Word of Mouth* Toko Swalayan”, *Prosiding Business and Economics Conference in Utilizing of Modern Technology* ISSN 2622 – 9404.
- Astianita, Apriliana Dewi. dan Atik Lusia. 2022. “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, *Word Of Mouth* dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan”, (Jurnal Indonesia Sosial Teknologi:p-ISSN: 2723 - 6609 e-ISSN :2745-5254 Vol. 3, No. 3).
- Bell dan Luddington. 2016. “Pengertian keluhan Pelanggan”, dalam (<https://repository.bsi.ac.id>).
- Budi, Aditya. dan Desi Ceriawati. 2021. “Pengaruh Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Reska Multi Usaha Branch Office 1 Jakarta”, *CITIZEN: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia* Vol 1, No.I.

- Dandeles, Willy Wijaksono. 2017. "Pengaruh Harga Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan dalam membentuk loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Indihome Telkom Salatiga)", (Salatiga: Skripsi).
- Effendy, Mochtar Luthfi. dkk. 2021. "Pengaruh Strategi Promosi Melalui Media Sosial, Kualitas Pelayanan, dan *Word of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Warung Kopi Cak Kebo", e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, Volume 8 (2).
- Firmansyah, M. Anang. 2020. *Komunikasi Pemasaran*, (Pasuruan: CV. QIARA MEDIA).
- Fitriyah, Faridatul. 2016. "Analisis Pengendalian Kualitas Produksi Tahu dalam Perspektif Ekonomi Islam." (UNIVERSUM: Jurnal Keislaman dan Kebudayaan).
- Griffin, Jill. 2013. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya*. (Jakarta: Erlangga).
- Hakim, Lukman. 2012. *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, (Surakarta: Penerbit Erlangga).
- Hamsia, Fendy Maradita dan Andi Rusni. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Perumda Air Mium Batulanteh Cabang Sumbawa" Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis, diakses pada 24 Agustus.
- Hardani and others. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu).
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing dari Mulut ke Mulut*, (Yogyakarta: MEDIA PRESSINDO).
- Hasan, Iqbal. 2013. *Pokok-Pokok Statistic 1 (Statistik Deskriptif)*, (Jakarta: PT. BumiAksara).
- Hasnunidah, Heni. 2017. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Media Akademi).
- Hermawan, Kartajaya. 2003. *Marketing in Venus*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama).
- Huda, Ony Khoirul. dan Arief Teguh Nugroho. 2020. "Pengaruh *Word of Mouth* Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone Oppo Dimediasi Kepercayaan Merek", p-ISSN 1411-710X.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. (Bandung: Alfabeta).

- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia).
- Kementrian Agama Republik Indonesia. 2019. *Al-Quran dan Terjemah Edisi Penyempurna*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran).
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2018. *Principles of Marketing Global Edition 17th Edition*. (London: Pearson Education).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas, Jilid 1* (Jakarta: Erlangga).
- Kurniawan, Calvin Oktavian. 2021. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Sms Broadcast Pada Pt Integra Mitra Sejati” (Jakarta).
- Kusumawati, Dewi dan Siti Dyah Handayani, “Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Atas Penanganan Keluhan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates”, (Yogyakarta).
- Latief, Rusman. 2018. *Word of Mouth Communication Penjualan Produk*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia).
- Lopiyoadi, R. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. (Jakarta: Salemba Empat).
- Mashuri. 2020. “Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam”, (IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita).
- Nasir, Munawir. 2019. *Etika dan Komunikasi dalam Bisnis*, (Makassar: CV. Social Politic Genius (SIGn)).
- Nuryadin, Muhammad Birusman. “Harga dalam Perspektif Islam”, dalam <https://basecampumj.files.wordpress.com/2010/11/cost.pdf>, diakses pada 2 September 2024.
- Oktariani, Elvi. dan Syafrudin. 2019. “Pengaruh *Service Quality* dan *Word of Mouth* terhadap *Revisit Intention* yang Dimediasi Oleh *Destination Image* pada Wisata Pantan Terong Aceh Tengah”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, Vol.4, No.2.
- Parasuraman, Zeithaml dan Malhotra. 2005. *A multiple-item scale for assessing electronic service quality. (Jurnal of Service Rearch)*.
- Pelin, Binti Mas. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banda Aceh Daud Beureueh 2”, (Banda Aceh).

- Peraturan Menteri Dalam Negeri No.23 tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).
- Prasetyo, Bambang D. dkk. 2018. *Komunikasi Pemasaran Terpadu (Pendekatan Tradisional Hingga Era Media Baru)*, (Malang: UB pres).
- Pratiwi, Y. R., & Lubis, E. E. 2017. “Pengaruh *word of mouth communication* terhadap keputusan pembelian konsumen pada Boardgame Lounge Smart Cafe Pekanbaru”. (Doctoral dissertation, Riau University).
- Putri, Putu Hanna Sri Andani dan Ni Luh Nurkariani. 2023. “Strategi Customer Relationship Dan Design Strategi Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Pagiana”, *Jurnal Jnana Satya Dharma* Vol. 11, No. 1.
- Rajagukguk, Waminton. 2015. *Evaluasi Hasil Belajar Matematika*, (Yogyakarta: Media Akademi).
- Rosady, Ruslan. 2004. *Metode Penelitian: Public Relation & Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada).
- Rosita, Berliantina. dan Sigit Indrawijaya. 2015. “Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah”, (Jambi: *Jurnal Digest Marketing* Vol. 1 No.1).
- Rozi, M. Fatkhur. 2017. “Penerapan *Electronic Word of Mouth* (eWOM) dan Prinsip Komunikasi dalam Islam”, (*Iqtishoduna* 13, No. 1).
- Saladin, Djaslim. 2003. *Manajemen Pemasaran*, (Bandung: Linda Karya).
- Sarjono, Haryadi. & Winda Julianita. 2011. *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*, (Jakarta: Salemba Empat).
- Siswanto, H., & Maskan, M. 2020. “Pengaruh *Brand Awareness* dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Ayam Geprek Pada Preksu di Kota Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*”.
- Stanton, William J. 2012. *Dasar – Dasar Pemasaran*, (Yogyakarta: Danang Sunyoto).
- Subhan dan Heni Iswati. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan *Word of Mouth* Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Pasien Sebagai Intervening di Klinik Medika Plaza”, (Jakarta: *Jurnal Ilmiah Indonesia* p-ISSN: 2541-0849 Vol. 7, No. 3).
- Sugiarto, Dergibson Sugian. 2006. *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama).

- Sugiat, Jajang. dkk. 2022. “Pengaruh Penetapan Harga Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada Pusat Grosir Bandung”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 11 No. 4.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*, (Alfabeta).
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta).
- Sujarweni, V.Wiratna. 2015. *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press).
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka).
- Sunarto. 2011. “*Public Relations Untuk Pelayanan Publik*”, (Wacana, Vol. 10, No.2).
- Sutisna. 2013. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga).
- Susi I dan Selvy M, “Pengaruh Penangan Keluhan Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung”, *Jurnal Bisnis Darmajaya* Vol.2 No.1.
- Swasta, Basu. dan T. Hani Handoko. 2010. *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: BPFPE).
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa Edisi kedua*, (Yogyakarta: Andy offiset).
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran, Edisi ke dua*, (Yogyakarta: Andi).
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strateiy Pemasaran. Edisi III*. (Yogyakarta: Andi).
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. (Yogyakarta: Andi).
- Triton. 2008. *Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing*. (Yogyakarta: Tugu Publisher).
- Wantara, Pribanus dan Muhammad Tambrin. 2019. “*The Effect of Price and Product Quality Towards Customer Satisfaction and Customer Loyalty on Madura Batik*”, (*International Tourism and Hospitality Journal* 2(1): 1-9
- Werang, Basilius Redan. 2015. *Pendekatan Kuantitatif dalam Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: Calpulis).
- Yudiantoro, Deny. dan Didik Setiawan. 2020. “Pengaruh Syariah Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap *Word of Mouth* Nasabah Bank Jatim

Syari'ah Kediri”, (An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah Volume 07, Nomor 01).

Zahra, Ratika. dan Nofha Rin. 2018. “Pengaruh *Celebrity Endorser* Hamidah RACHMAYANTI Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop Mayoutfit di Kota Bandung,” (LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi 6, no. 1).

Zulfa, Moch. 2010. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Citra Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Islam Jawa Tengah”