

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*”, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol.17 No.2 h.123
- Eko Purnomo, Agus. 2014. *Strategi Manajemen Loyalitas Pelanggan Ditengah Persaingan Usaha dan Keterbatasan Sumber Daya* (Ponorogo: STAIN Ponorogo Press), 72.
- Fifyanita Ghanimata, Mustafa Kamal. 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian*. Universitas Diponegoro. Semarang
- Freddy Rangkuti. 2013. *Customer Service & Call Center Berdasarkan ISO 9001*, (Jakarta: Kompas Gramedia Building), h. 7
- Hawkins dan Lonney. 1997. *Consumer Behaviour: Building Marketing Strategy*. USA: McGraw-Hill.
- Hildha Aprilia Pratiwi. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka Di Yogyakarta*, Universitas Negeri Yogyakarta
- I Made Sukresna. 2014. *Penerapan Relationship Marketing dalam Saluran Distribusi*, Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi (Vol.1, No. 2.), h.2

- Indra Wahyu Dianto. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendra wasih No.30 Yogyakarta*, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, h.2
- Irham Hafidz. 2018. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen dalam Memilih Grab Bike Di Kota Malang*, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim.
- Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, Jurnal Manajemen, Vol.11 No.02
- Kamal, Abu Malik. 2007. *Shahih Fiqh Assunnah wa adhilatuhu wa tauhid madzhib Al-Imnah Terj, sahih Fiqih sunnah Khairul Amru Harahap*, (Jakarta: Pustaka Azzam), Cet Ke-1 h.471
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1*. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Meithiana Indrasari,2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press,), h. 58-61
- Meithiana Indrasari. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press), h. 58-61

- Nina Indah Febriana. 2006. *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, An Nisbah, Vol.03, No.1
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h.18
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1998, *SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009. *Marketing Management Thirteenth Edition*, alih bahasa Bob Sabran, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas, jilid I*, (Jakarta, Erlangga), h.139-140
- Philip Kotler. 2003. *Marketing Insights From A to Z 80 Concepts Every Manager Needs to Know*, alih bahasa Anies Lastiati, *Marketing Insights From A to Z 80 Konsep yang Harus Dipahami Setiap Manajer*, (Jakarta: Erlangga), h.50
- Prof. J. Supranto, M.A., APU. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar*, hal 33
- Rahmawaty, Anita 2015. “*Model Syariah Relationship Marketing dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas pada Lembaga Keuangan Mikro Syari’ah*”
- Rahmiati. 2010. *Relationship Marketing: Paradigma Baru dalam Mempertahankan Pelanggan*, *Jurnal Pemasaran Bisnis*, (Vol. 11, No.2, 2010),h.102

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal, cet.VII*, (Yogyakarta, Pustaka Belajar), h.2
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal, cet.VII*, (Yogyakarta, Pustaka Belajar), h.2
- Reni, Dewi dan Sri Asmawati. 2016. *Kualitas Pelayanan Frontliner Dan Kepuasan Nasabah, Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah*, No.2. kolom 5, h.5
- Rezki Febriani. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam)*
- Rohman, Abdur. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam*”, (Skripsi: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Negeri Syarif Hidayatullah), h.21
- Rokhmah Subagiyo, 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: Alim's Publishing)
- Roky Apriansyah. 2018. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada PT. Prioritas Rengar*”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol.07 No.02, h.39

- Salman Alabboodi, Anas. 2019. *The effect of customer satisfaction on service quality: The case of Iraqi banks*”, International Journal of Applied Research, Vol.5
- Saputra, S., & Sudarsa, R. Y, 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grand Setiabudi Hotel & Apartment*. Jurnal Bisnis Dan Pemasaran
- Silaen, S. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*.
- Sinambela, L. P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siti Fatimah. 2016. "*Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada depot pak Qomar Surabaya)*", Jurnal pendidikan tata niaga, Vol.4 No. 3, 4.
- Sudarsono Hardjosoekarto, dkk,. 1998. *Strategi Pelayanan Prima*, Jakarta : LAN
- Sudaryono, 2016. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi* (Yogyakarta: Andi Offset), 216.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi* (Yogyakarta: Andi Offset), 216
- Sugiyono. 2015. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*" (Bandung: Alfabeta, 2015)
- Syahrums, & Salim. *Buku Metodologi penelitian kuantitatif.pdf*. Citapustaka Media