

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardyan, E. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Asy-Syaqawi, A. bin A. *Tafsir Surat Al-Insyirah*
- At-Tirmidzi, A. I. M. (n.d.). *Sunan At-Tirmidzi (Kitab Al-Buyu', Hadis No. 1209)*.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Jumlah Perusahaan Industri Mikro dan Kecil Menurut Provinsi*. <https://www.bps.go.id>, diakses pada 8 Desember 2025
- Darjatun, M. R., & Yuliana, N. (2023). Analisis Komunikasi yang Terjadi di Toko Bangunan PD Sumber Rezeki. 2(5).
- Firmansyah, F. W. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pada Toko Putra Harapan Pekanbaru. 2(2), 100–109.
- Fran Sayekti, Bahagia Tarigan, Lilis Endang, Wijayanti, & Reni Utami. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa. 9, 16–26.
- Griffin, Ricky W. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga, 2004.
- Hakim, L. (2023). Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Bangunan Rejo Grobogan.
- Hinggo, H. T. T., & Binangkit, I. D. (2025). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Toko Bangunan Sinar Agung Pekanbaru. 2(1), 179–189.
- Karyoto. (2021). *Proses Pengembangan Usaha*.
- Khairunnisa, *Pendidikan Akhlaq dalam Persepektif Q.S. Al-Baqarah*, hlm. 204
- Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Hotel X Semarang). 3(2), 112–125.

- Kusumawati, T. I. (2016). Komunikasi Verbal dan Nonverbal. 6(2).
- Lia, D., Tri Rejeki, & Candra Suci. (2023). Pola Komunikasi Pelayanan Publik pada Aplikasi “Jendelaku” di Kabupaten Kulon Progo. 2(2).
- Marjani, dkk. (2019). *Manajemen Pengembangan Usaha*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. V. J. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. 10(4), 44–51.
- Megawati. (2023). Strategi Layanan Ud. Karmila Dalam Meningkatkan Omset Penjualan (Perspektif Ekonomi Syariah).
- Mihani, Hutaaruk, T. R. (2020). Strategi Pengembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) Dapur Etam Sejahtera Samarinda dalam Meningkatkan Penjualan. 2, 111–122.
- Muflih Ahmad, dkk. (2025). *Kualitas Pelayanan dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Widina Media Utama.
- Muhammad Syafi’i Anton, (2021) *Bank Syariah : Dari Teori Praktik*, hlm 12-13
- Mulyana, Y. (2023). *Dinamika Kebijakan Publik Kontemporer*. Sleman: CV Budi Utama.
- Mulyeni, S., Universitas Mandiri Jawa Barat & Universitas Nasional Pasim. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen. 1(1), 39–47.
- Nurfajriani, W. V., Wahyu, M., Arivan, I., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Triangulasi Data dalam Analisis Data Kualitatif. 10(September), 826–833.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: Multiple-Item Scale for Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Prof. Drs. Onong Uchjana Effendy, M.A. *Ilmu Komunikasi*, 2009

- Purnawan, D., Kurniawan, & Nisak, S. K. (2025). Strategi pengembangan usaha pada toko bangunan Kylea Berkah Desa Pandan Jaya Tanjung Jabung Timur. *Swakarya: Jurnal Penelitian Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat*, 4(1), 22–32.
- Rahman, V. F., & Abdurrahman, A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Toko Bangunan “Sido Mulyo” Yogyakarta). *I*(3).
- Rekomended.com. (n.d.). *Daftar toko bangunan di Lamongan*, dari <https://rekomended.com/pins/lamongan/toko-bangunan/> , Diakses pada 8 Desember 2025
- Rifa’i, A. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Suka-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Rivai, V., & Buchari, A. (2013). *Islamic economics: Ekonomi syariah bukan opsi, tetapi solusi*. Bumi Aksara.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *2*(April), 41–50.
- Setianti, Y., dkk. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan. *10*(2), 1404–1410.
- Shihab, M. Q. (2002). *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, kesan dan keserasian Al-Qur’an* (Vol. 11). Lentera Hati.
- Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Situmeang, I. V. O. (2023). Pola Komunikasi Customer Service dalam Menangani Komplain Pelanggan. *7*(3), 357–370.

- Sinohall, dan Masruro. (2019) “Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercapai Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)” 4, 45-64
- Sugiyono. (2007). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Trisnowati, J., & Pujiani, D. (n.d.). Kepuasan Pengguna Jasa Gojek (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Surakarta), 1–11.
- Urip, S. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jambi: Salim Media Indonesia.
- Wibowo, S., & Afifah, N. (2018). *Pengelolaan Bengkel Sepeda Motor*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Widiyawati, R., & Isma (2024) “Pola Komunikasi Interpersonal Dalam Keluarga Antara Anak Dan Orang Tua. 8(4). 89-98