

## DAFTAR PUSTAKA

Affandi, Arif. “Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.” Undergraduate, IAIN Kediri, 2018. <http://etheses.iainkediri.ac.id/677/>.

Agtovia, Frimayasa, dan Fahmi Kamal. “Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo.” *Repository Universitas Bina Sarana Informatika (RUBSI)*, 2017, 179–88.

Alfansi, Lizar. *Financial Services Marketing: Membidik Konsumen Perbankan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat, 2010.

———. *Financial Services Marketing: Membidik Konsumen Perbankan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat, 2010.

Anantan, Lina. *Service Excellence: Competing Through Competitiveness*. Bandung: Alfabeta, 2008.

Andriana. Pelanggan Gubuk Laundry, Oktober 2023.

Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.

Anjarwati. Pelanggan Gubuk Laundry, 30 Maret.

———. Pelanggan Gubuk Laundry, 9 Oktober.

Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Pertama. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003.

Bella. Pelanggan Gubuk Laundry, Oktober 2023.

Darti. Pelanggan Gubuk Laundry, 29 Maret.

———. Pelanggan Gubuk Laundry, 6 Oktober.

Daryanto, dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.

Diyati, Reni. Pemilik Gubuk Laundry, Oktober 2022.

Fatihudin, Didin, dan Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen)*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.

Handoko, Haryo Bagus. *Sukses Wirausaha Laundry Di Rumah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009.

Ismiatun. Pelanggan Gubuk Laundry, 9 Oktober.

———. Pelanggan Gubuk Laundry, 29 Maret.

Kaligis, Jenny Nancy, dan Stanny Sicilia Rawung. “Analisis Strategi Persaingan Kualitas Pelayanan Pada UKM Laundry (Studi Kasus Pada Bless Laundry Manado).” *SEIKO: Journal of Management & Business* 4, no. 3 (3 September 2022): 113–20. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v4i3.2401>.

Kamalina. Karyawan Gubuk Laundry, Oktober 2022.

Kementrian Agama RI. *Al-Quran dan terjemahannya*. Jakarta: Pustaka Al-Mubin, 2013.

Khamdan, Rifa’i. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. 1 ed. Yogyakarta: Hikam Pustaka, 2019.

Kurniasari. “Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang).” Diakses 4 November 2023. <https://jurnal.umk.ac.id/index.php/bmaj/article/view/5372>.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid I*. Tiga Belas. Jakarta: Erlangga, 2009.

Lala. Pelanggan Gubuk Laundry, Oktober 2023.

Nasrulloh, Alfian. Pemilik Gubuk Laundry, Oktober 2022.

Nurlaila. “Analisis Strategi Untuk Menjaga Loyalitas Konsumen Usaha Laundry Berlabel Syariah (Studi Pada Laundry Syari.Com Kota Medan).” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Agama Islam [JIMPAI]* 1, no. 3 (3 November 2021). <http://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimpai/article/view/466>.

Nurseha, Putri Halimah. “Peran Service Excellence Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Simple Kopi Kediri.” Undergraduate, IAIN Kediri, 2021. <http://etheses.iainkediri.ac.id/4471/>.

Paramitha, Chahya Miya. “Implementasi Service Excellent Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Qiistrans Rent Car Desa Banjarmlati Kecamatan Mojoroto Kota Kediri).” Undergraduate, IAIN Kediri, 2021. <http://etheses.iainkediri.ac.id/3419/>.

Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. III. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.

Putri, Brillianti. Pelanggan Gubuk Laundry, 2 April.

———. Pelanggan Gubuk Laundry, 6 Oktober.

Rizaldi. Pelanggan Gubuk Laundry, Oktober 2023.

Sahabuddin, Romansyah. *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Industri Perbankan*. Gowa: Pustaka Taman Ilmu, 2019.

Sarmanu. *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Statistika*. Surabaya: Tim ee-Book Airlangga University Press, 2019.

Satori, Djam’an dan Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 5 ed. Bandung: Alfabeta, 2013.

Semil, Nurmah. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah : Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Pertama. Depok: Prenadamedia Group, 2018.

Setiawan, Johan dan Albi Anggito. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.

Setiawan, Supriadi. *Loyalitas Pelanggan Jasa : Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Bogor: IPB Press, 2011.

Setiawati, Rahmi, dan Pandu Aji. “Implementasi Sapta Pesona Sebagai Upaya Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Wisatawan Di Desa Wisata Pentingsari.” *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan (JABT)* 2, no. 2 (30 Juni 2020). <https://scholarhub.ui.ac.id/jabt/vol2/iss2/6>.

Sihotang, Mey A., Anita Rulistiani, dan Mila Nurfatimah. “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Prima (Excellent Service) Pada E-Commerce Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Siliwangi Tasikmalaya).” *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan* 2, no. 5 (18 Juni 2022): 47–56. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.160>.

Subandi, Eko, dan Hendrawan Prasetyo. *Pelayanan Prima Bagi Pelanggan dan Kolega*. Klaten: Saka Mitra Kompetensi, 2019.

Sumiati. Pelanggan Gubuk Laundry, Oktober 2023.

Suryati, Lili. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.

Syahrial, Murah. “Kualitas Pelayanan Dalam Islam (Perspektif Al-Qur’an Dan Hadits).” *IndraTech* 2, no. 2 (15 Oktober 2021): 74–80. <https://doi.org/10.56005/jit.v2i2.86>.

Syerli. Pelanggan Gubuk Laundry, 2 April.

Tiwi. Pelanggan Gubuk Laundry, Oktober 2023.

Winarni, Eko. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek.” *Majalah Ekonomi* 27, no. 2 (2022): 35–47. <https://doi.org/10.36456/majeko.vol27.no2.a6471>.

Yayuk. Pelanggan Gubuk Laundry, Oktober 2023.

Yuliaty, Tetty, Cut Sarah Shafira, dan Muhammad Rafi Akbar. “Strategi UMKM Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Global.” *MBIA* 19, no. 3 (27 Desember 2020): 293–308. <https://doi.org/10.33557/mbia.v19i3.1167>.