

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, Analisis Data Penelitian Kualitatif (Makassar: Aksara Ti 2017), 85-87.
- Ahmad Luthfi, et. al., "Metodologi Penelitian Ekonomi"(Solok: Insan Cendekia Mandiri, 2022), 186.
- Ahmad Mardalis dkk, "Meraih Loyalitas Pelanggan" , Vol. 9, No.2, Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis,(Surakarta:2004), 112
- Ana Qurotulaini, "Analisis Strategi Pemasaran Swalayan Johar Rejotangan Dalam Meningkatkan Minat Beli Dan Loyalitas Pelanggan Menurut Prespektif Ekonomi Islam"(Tulungagung:2022)
- Aris Kurniawan, "Pengertian Kualitas Pelayanan, Unsur-unsur Produk, Para Ahli", Guru Pendidikan.com 2023.
- Aris Mardiyono, "Determinasi Faktor- Faktor Loyalitas Pelanggan Pada Swalayan "ADA" Siliwangi Di Semarang". 2015
- Basrowi dan Suwandi, "Memahami Penelitian Kualitatif", (Jakarta:Bumi Asara, 2013).
- C Mokoginta, "Peningkatan Kualitas Pelayanan untuk Kepuasan Publik pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado", Jurnal MABP, Vol. 5, No. 1, (2023).
- Camelia Hanifah Amalina, "Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Konsumen pada Ritel Modern" (Surakarta:2010)
- Didiek Ahmad Supadie, "Sistem Lembaga Keuangan Ekonomi Syariah dalam Pemberdayaan Ekonomi Rakyat, Semarang", Pustaka Rizki Putra, 2013, 74.
- Dr. Khamdan Rifa'I, "Membangun Loyalitas Pelanggan" (Jember : Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2019), 30.
- Dr. Meithiana Indrasari, Pemasaran & Kepuasan Pelanggan (Surabaya : UNITOMO PRESS, 2019), 54.
- Dr. Teddy Chandra dkk, Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis (Malang : CV. IRDH, 2020), 60.
- Endang Tjahjaningsih, Diana Yunita Sari, " Peranan Kepuasan pelanggan Sebagai Mediasi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan". 2019

- Fatihudin, Didin, dan Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Jakarta: De, 2019.
- Fathor Rasyid, “Metodologi Sosial Teori & Praktik” (Kediri: STAIN Kediri Press, 2015), 157.
- Haykal Garin Wiryada, “Kepuasan, Promosi, Pelayanan, dan Loyalitas Konsumen, *Journal Ayah dan Hadits Ekonomi*”(Yogyakarta:2023), Vol.1 No. 3, 4.
- Imam Gunawan, “Metode Penelitian Kualitatif, Teori Dan Praktik”, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013).80.
- Hidayatulloh, Agus, trans. oleh. *Al-Qur'an Tajwid Kode Transliterasi Per Kata Terjemah Per Kata*. Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2015.
- Hindarwati, Enny Noegraheni, Agam Munawar, dan Loso Judijanto. *Inovasi Bisnis: Membangun Keunggulan Bersaing di Era Digital*. Daerah Istimewa Yogyakarta: PT. Green Pustaka Indoneisa, 2024.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- John W. Creswell, “Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran, terj. Achmad Fawaid dan Rianayati Kusmini Pancasari “(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), 254.
- K Ratu Syifa Nabila Khansa, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen”, *Jurnal STEI Ekonomi*, Vol.XX, No. XX (Jakarta, 2020), 2.
- Kasmir, “Manajemen Perbankan”, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.22
- Kotler & Keller, “Marketing Management”, Edisi 15, Global Edition, (USA: Person Education, 2016), 442.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management 14th Edition*. DKI Jakarta: Upper Saddle River, 2012.
- Kotler, Plilip, dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Mandarini, Veerou. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Alfamart Bukit Melati.” Skripsi, Universitas Putera Batam, 2022.
- Mardalis, Ahmad. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Balai Pustaka, 2015.

- Martadala, Dian Anisa, Dian Anisa Martadala, Erliyan Redi Susanto, dan Imam Ahmad. "Model Desa Cerdas Dalam Pelayanan Administrasi (Studi Kasus: Desa Kotabaru Barat Kecamatan Martapura Kabupaten Oku Timur)." *Martadala 2* (2021).
- Moh Aje Wahyu Setiawan, Ni Wayan Sukmawati Puspitadewi, "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Pada Nasabah PT."X" Cabang Pamolokan Sumenep", Vol.9, No.4, *Jurnal Penelitian Psikologi*, (Surabaya: 2022),103
- Ni PutuSiwi Pratiwi, Dewa Nyoman Benni Kusyana, "Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Toko Ritel dengan Store dan Kepuasan Pelanggan". 2023
- Palenewen, J.D.O. "Manajemen Pelayanan Publik: Tinjauan tentang Keadilan Akses Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel." *Journal of Social Politics and Governance 1* (2019): 25–38.
- Perdani, Maulana Din. "Blockchain untuk Keamanan Transaksi Elektronik Perusahaan Financial Technology (Studi Kasus pada PT XYZ)." *Semnasteknomedia 11* (2018): 24–41.
- Pramono, Nugroho Heri, dan Asri Nur Wahyuni. "Strategi Inovasi dan Kolaborasi Bank Wakaf Mikro Syariah dan Umkm Indonesia di Era Digital." *JIEI : Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam 7* (2021).
- Putra, Rizky Pratama, dan Sri Herianingrum. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya." *JESTT 1* (2014).
- Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Ridha Maisaroh dan Maulida Nurhidayati, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Toko Stars Madiun 2", *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, Vol. 1, No. 2, (2021), 197-216.
- Rofiah, Chusnul, dan Dwi Wahyuni. "Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang." *EKSIS 12* (2017).
- Saprijal Makmur, "Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Volume penjualan (Studi Pada S Mart Swalayan Pasir Pengairan)", *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, Vol.3. No 1, 2015, 41
- Sedarmayanti. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama, 2017.

- Sinollah, masruro, “ Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan, Program studi manajemen Unira Malang, Jurnal Dialektika, Vol. 4, No.1.(Malang:2019).
- Srisusilawati, “Loyalitas Pelanggan”, (Bandung: Group. CV.Widina Media Utama: 2023). 2
- Sugiyono, “Metodenelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D” (Bandung: Alfabeta, 2017), 292
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2015.
- Universitas Muhammadiyah Surakarta,”Latar Belakang Swalayan”, Perpustakaan Universitas Islam Riau|prints.ums.ac.id/16706/2/Bab_1.pdf , di akses pada tanggal 26 Januari 2024
- Yuli Ardlia,”Hubungan kualitas layanan service pada motor dengan loyalitas pelanggan di Bengkel Resmi Honda AHASS”, Jurnal Mahasiswa Psikologi, Vol.1 No.1,2022.