

DAFTAR PUSTAKA

- Afrinda Khorista dan Meliawatu. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Fedex Express Surabaya. Vol 2, No 3. 2015
- Bagaskara Pratama. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal. Vol. 06, No 24. 2017.
- Cindy Puspita Sari, dkk., "Peran Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT Lancar Berkah Berlimpah Jawa Timur", *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, Universitas Hayam Wuruk Surabaya, 2(4), November 2023: 383-394. Vol. 2 No.4.
- Endang Silaningsih, Erni Ayuningsih, Yuni Yuningsih. "Peningkatan Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Layanan Increasing Consumer Satisfaction Through Quality Of Service, Universitas Djuanda, *Jurnal Visionida*", Volume 7 Nomor 1 Juni 2021.
- H.AS Moenir. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta. 2010.
- Herlambang, Susatyo. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing. 2016.
- <https://food.detik.com/info-kuliner/d-5638478/pecel-tercatat-sejarah-sudah-dinikmati-sejak-abad-9-masehi> (diakses pada 7 Mei 2024).
- Huriati, Ratih. Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfa Beta, 2010.
- Huriati, Ratih. Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfa Beta, 2010.
- Imron Rosadi. "Peran Kualitas Pelayanan Mobile Usaha Gabungan Terpadu Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri)", skripsi, IAIN KEDIRI, 2022.
- Indrasari, Meithiana. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Penerbit Unitomo Press: Surabaya. 2019.

- Intan Ayu Puspita Sari, Bintang Kartika Wahyu, Putri Utami Usfah, Renanda Miftachul Fauziah, Salim Nabhan. “Produk Olahan Sehat Pecel Sangraidesa Tulangan”, *Jurnal ABADIMAS ADI BUANA* e-ISSN 2622–5719, p-ISSN 2622-5700 VOL. 03. NO. 1, 1 Juli 2019.
- Irma Oktaviana. Strategi Pelayanan Pelanggan Depot Jamu Jago Mama Eska Desa Cengklok Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk Perspektif Ekonomi Islam. Skripsi Undergraduate (S1) thesis, IAIN Kediri 2021.
- J.R. Raco, Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT Gramedia, 2010.
- Keraf, Gerry Diksi dan Gaya Bahasa. Jakarta: PT. Gramedia, 2017.
- Leksono, Sugeng Puji. Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif. Malang: Kelompok Intrans Publishing, 2016.
- Lesmanawati, Elly. Prodi Pendidikan Tata Boga. Universitas Pendidikan Indonesia, 2009.
- Lupiyoadi, R. Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Matthew B, Miles dan A. Michael Huberman. Analisis Data Kualitatif .Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2014.
- Moleong, Lexy J. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000.
- Nurhikmah Maharani, Karnila Permata Intan, Fadhil Mujahid Manilet, Alfian Adriansyah, dan Dwi Reskianto: “Peran Empati Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan: Analisis Pada Industri Layanan Jasa Laundry Kota Makassar”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol. 1 Issue 1, Program Studi Manajemen, Universitas Negeri Makassar, Indonesia. (2023).
- Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York. 48
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran ed. Ketiga Belas . Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran. MM : Penerbit Erlangga. 2012.
- Radjab, Enny dan Andi Jam’an. Metodologi Penelitian Bisnis. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar. 2017.

- Ratminto dan Atik Septi, Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar. 2005.
- Rukajat, Ajat. Pendekatan Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2018.
- Septi Handayani, Desi Isnani dan Nonie Afrianty, Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Pada Toko My Lova Kota Bengkulu). *Jurnal ilmiah ekonomi dan bisnis*. UIN Fatmawati Soekarno Bengkulu. Vol. 11, No.2, Juli 2023, ISSN: 2338-8412, e-ISSN: 2716-4411. Diakses pada Juli 2024
- Sinambela. Lijan Poltak Reformasi Pelayanan Public Teori, Kebijakan, Dan Implementasi. Jakarta: PT Rumi. Aksara. 2016.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. Dasar Metode Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sri Atun Chasanah. Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar Di Pt. Pln (Persero) Rayon Purbalingga, skripsi, IAIN Purwokerto, Tahun 2015.
- Sudirjo, F., Zunaidi, A., & Septiana, A. Increasing The Competitive Advantage Of Sharia Rural Financing Banks (BPRS) Products Through A Marketing Mix Strategy: The Approach Of Hermawan Kartajaya And Muhammad Syakir Sula. *WADIAH*, 8(2), (2024).
- Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R&D. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sujdarwo. Metodologi Penelitian Sosial, Bandung: Mandar Maju, 2011.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasya Diana. Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan. Penerbit Andi: Yogyakarta, 2022.
- Tjiptono, Fandy. Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan dan Penelitian. Yogyakarta: CV. ANDI. 2019.
- Tjiptono, Fandy. Strategi Pemasaran, Edisi 3. Yogyakarta: Andi. 2008.
- Umar, Husein. Desain Penelitian Manajemen Strategik. Jakarta: Raja Grafindo, 2010.

Wela Panesa. “Analisis strategi pelayanan dalam peningkatan kepuasan pelanggan terhadap pengiriman barang dan jasa ditinjau dari Etika Bisnis Islam.” Skripsi oleh UIN Raden Intan Lampung 2023.