

DAFTAR PUSTAKA

- Ascarya. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Jakarta: Bank Indonesia Press, 2012.
- Aris Budiono. “Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi, Lokasi Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan Pada Masa Pandemi Covid 19.” *SEGMENT, Jurnal Manajemen dan Bisnis* 17 (July 2021).
- Baihaqqy Insan, Mochammad Rizaldy. *Manajemen Pemasaran: Marketing Mix Dan Loyalitas*. Amerta Media, 2023.
- Chandra Warsito. *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami*. Universitas Islam Negeri, 2021.
- Daryanto, Ismanto. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Gava Media, 2014.
- Estifaza, Yucha Nikma. *Loyalitas Dan Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus Promosi, CRM, Dan Kepercayaan*. 2023.
- Gisela Bedo, Roshe, and Krido Eko Cahyono. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Social Media Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Event Organizer Family Production (FPRO) Di Pulau Flores Nusa Tenggara Timur Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya Abstrack.n.d*
- Kasmir. *Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik*. Rajawali Persada, 2019.
- Khusniah Arifah Firda. “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Di Dopota Cafe and Donuts Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto).” *Skripsi*, 2024.
- Kurniawan, Danang. “Service Exellent Berdasarkan Perspektif Islam Di Bank Syariah .” *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law* 03 (March 2022).
- Lailatus Sa’adah , Munir Abdullah Fajar. *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. 2020.
- Loris Caspirosi. *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Ditinjau Dari Manajemen Syariah:(Studi Kasus Di PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumi Putera Cabang Kediri)*. n.d.
- Ma’ruf Imam. “Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Funding Di PT. BPRS Artha Sampang Cilacap.” *Skripsi*, 2019.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, 2016.
- Parulian Hengki Mangiring, Rivada Erika, dkk, *Manajemen Perilaku konsumen dan Loyalitas*, Kita menulis: 2021

- Popon Srisusilowati, Jajang Burhanudin, Arlin Ferlina, dkk. *Loyalitas Pelanggan* . WidinaBhaktiPersadaBandung, 2023.
- Puspaningrum Dr. Astrid Puspaningrum. *Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen*. 2017.
- Qur'ani Besse. *Pelayanan Prima*. CV Tahta Media Group, 2024.
- Ritonga, Wier. *Pelayanan Prima*. PT. Muara Karya, 2020.
- Rivai Veitzhal. *Islamic Marketing Membangun Dan Mengembangkan Bisnis Dengan Praktik Marketing Rasullullah Saw*. GramediaPustakaUtama, 2019.
- Sa'adah Lailatus, Munir Abdullah Fajar. *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. 2020.
- Sari Yane Puspito, Suhayat Yayat, Sungkawati Endang. *Loyalitas Pelanggan* . EurekaMediaAksara, 2024.
- Sinullah, Masruro. "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Pasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)." *Jurnal Dialektika* 4 (February 2019).
- Siswanti Endang, Iradawaty Sofiah Nur, Imamah Nurul. *Customer Relationship Management Dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil*. EurekaMediaAksara, 2024.
- Supadie Didiek Ahmad. *Sistem Lembaga Keuangan Ekonomi Syariah Dalam Pemberdayaan Ekonomi Rakyat*. PustakaRizkiPutra, 2019.
- Tjiptono, *Service Quality & Satisfaction* ,Yogyakarta: ANDI, 2020.
- Viastri Anggari Intan. *Peran Pelayanan Prima Guna Mempertahankan Loyalitas Konsumen Studi Pada Fresh Cafe Kabupaten Kediri*. n.d.
- Warsito Chandra. *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami*. Universitas Islam Negeri, 2021.
- Wathani Zainul , Kurniasih Afiati. " Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al- Qur'an". *Jurnal Nisbah* (2020).
- Wright Lauser K, Lovelock Christian, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks, 2005
- Zakiati Elma. "Strategi Pelayanan Prima Oleh Frontliner Untuk Membangun Loyalitas Nasabah Di BRI Syariah KC Purwokerto." *Skripsi*, 2019.
- Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia. 2015.
- Zeithaml V.A, Pasuraman, A.P.,L.L Berry, "SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 1988
- Wawancara dengan Bapak Budiono, *Owner CV. Mulia Edutainment Kota Kediri*
- Wawancara dengan Bapak Johan Bagaskara, *Manager CV. Mulia Edutainment Kota Kediri*

Wawancara dengan Ibu Nadia, Personal *Assitant* CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri

Wawancara dengan Ibu Desi Wulansari, *Leader* CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri

Wawancara dengan Ibu Frobosari Marta Laura, Tim Marketing CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri

Wawancara dengan Ibu Herlis Nur Rosihin, Tim Markting CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri

Wawancara dengan Ibu Risya Nur Shela, Tim Marketing CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri

Wawancara dengan Bapak Andry Cahyo, Direktur *Bead Oubound* Kota Kediri

Wawancara dengan Bapak Miswan, Konsumen Loyal CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri

Wawancara dengan Bapak Ahmad Zaenul Arifin, Konsumen Loyal CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri

Wawancara dengan Ibu Masfu'ah, Konsumen Loyal CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri

Wawancara dengan Ibu Jannah Riskiana, Konsumen Loyal CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri

Wawancara dengan Ibu Rahini, Konsumen Loyal CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri

Wawancara dengan Ibu Afina Mawaddah, Konsumen Loyal CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri

Wawancara dengan Ibu Sri Haryanti, Konsumen Loyal CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri

Wawancara dengan Ibu Siti Aminah, Konsumen Loyal CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri

Wawancara dengan Ibu Endang Kurniasari, Konsumen Loyal CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri

Wawancara dengan Ibu Ainun Mardiyah, Konsumen Loyal CV. Mulia *Edutainment* Kota Kediri