

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Prasetyo. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah*. STAIN Surakarta: Sem Institute Yogyakarta. 2008.
- Adya Barata, Atep. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2003.
- Affandi, Arif. *Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di JNE Agen Gurah Kabupaten Kediri*. Kediri: STAIN Kediri. 2018.
- Badroen, Faisal. *Etika Bisnis Islam*. Jakarta: Kencana. 2006.
- Basori, Wakhid. *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran untuk SMK/MAK Kelas IX*. Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana Indonesia. 2019.
- Bintoro. *Konsumen dan Pelayanan Prima Cetakan 1*. Yogyakarta: Gava Media. 2014.
- Daryanto dan Setyabudi, Ismanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media. 2014.
- Depag RI. *AL Qur'an dan Terjemah*. Jakarta: J-ART. 2004
- Desi, Mayasari. *Peran Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap kepercayaan (trust) nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabng Malang*. Skripsi UIN Malang. 2015.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 2005.

Ghony, Djunaidi dan Fauzan Almanshur. *Metodologi Penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2012.

Hafidhuddin Didin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2003.

Hasan, Ali. *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2009.

Herdiansyah, Haris. *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups: Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindi Persada. 2015.

<https://www.citratrans.com/rental-mobil-kediri/> diakses pada 12 Maret 2021

Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran*. Bandung: Alfabeta. 2010.

Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2010.

Kotler & Kettler. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga. 2018

Maddy, Khairul. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Kata Buku. 2009

Mashuri. *Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam dalam Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita Vol.9 No.1: 54-64*. 2020

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2009.

Mutafarida, Binti “*Pengaruh Nilai Pelanggan, Inovasi Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Madiun*”. dalam jurnal *Istithmar* Volume 1 Nomor 1 Januari 2017.

- Negara, Trio Saputra, Jazul, dkk. *Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Persewaan Mobil "Pradana Rent Car" Semarang*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro. 2014.
- Nur Nasution, M. *Manajemen Transportasi*. Bogor : Ghalia Indonesia. 2004.
- Nurfadillah. *Pengaruh Kualitas Jasa Produk Mobil Rental, Harga, dan Sistem Penanganan Keluhan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Rental Mobil Pada CV. Line Trip Rent Car Pekanbaru*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. 2020.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010.
- Sangadji, Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset. 2013.
- Setiawan, Guntur. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Rajawali Pers. 2004.
- Sholihin, Ustadus. *Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah, 2019.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta cet. 19. 2013.
- Tjiptono Fandi, dan Gregorius Candra. *Service, Quality & Sarisfaction Marketing*. Yogyakarta: ANDI. 2016.
- Triyani. *Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Lembaga*

*Kursus dan Pelatihan Via Course Iringmulyo Metro Timur*). Lampung:  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro. 2018.

Usman, Nurdin. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Grasindo.  
2002

Wiryanan, Trisna. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan  
Loyalitas Konsumen Rental Mobil Cokewed Yogyakarta*. Yogyakarta:  
Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. 2017.

Yanti, Novri dan Endang Sutrisna, *PENGARUH SERVICE EXCELLENCE DAN  
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA AZWA  
PERFUME PEKANBARU*. Universitas Riau Pekanbaru: JOM FISIP. Vol. 5.  
2018.