

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: CV. Penerbit Diponegoro, 2000.
- Dodi, Limas. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara 2016.
- Herdiansyah, Haris. *Metodologi Penulisan Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika, 2014.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran* Edisi 13. Jakarta: Erlangga, 2015.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Indeks, 2007.
- Lupiyaodi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Moloeng, Lexy J. *Metode penulisan Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Muri, Yusuf A. *Metodelogi Penulisan: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penulisan Gabungan*. Jakarta: Pranadamedia Group, 2014.
- Nasir, Moh. *Metode Penulisan*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999.
- Rangkuti, Freddy. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009.
- Rivai, Veithzal. *Kepemimpinan*. Jakarta: Grafindo Persada, 2004.
- Riyadi. *Perencanaan Pembangunan Daerah Strategi Mengendalikan Potensi dalam Mewujudkan Otonomi Daerah*. Jakarta: Gramedia, 2002.
- Subagyo, P. Jaka. *Metode Penulisan dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 1991.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan PangsaPasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2001.

- Tjiptono, F., & G. Chandra. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Andi Offset, 2014.
- Tjiptono, Fandi. *Strategi Pemasaran* edisi 2. Yogyakarta : Andi, 2010.
- Tjiptono, Fandy. *Service Manajemen: Mewujudkan Layanan Prima* Edisi 2. Yogyakarta: Andi, 2012.
- Winardi. *Entrepreneur & Entrepreneurship*. Jakarta: Kencana, 2004.
- Damamik, Charry K. “Analisis Pengembangan Usaha Bengkel Motor di Jalan Darma Bakti Kecamatan Payung Sekaki”. *JOM FISIP*, Vol. 6 Ed. II (2019).
- Lantaeda, Syaron Brigette., et. al. “Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dalam Penyusunan RPJMD Kota Ambon”. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 4, No. 48.
- Affandi, Arif. “Peranan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di JNE Agen Gurah Kabupaten Kediri”. (Skripsi Jurusan Syariah, STAIN Kediri, 2018), <http://etheses.iainkediri.ac.id>.
- Febriani, Fitri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri)”. (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2020), <http://etheses.iainkediri.ac.id>.
- Hariaji. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Astra Motor Pati”. (Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018).
- Heriyanto, Ade. “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam di TB. Muara Aman Cirebon”. (Skripsi Fakultas Ekonomi Syariah, IAI Bunga Bangsa Cirebon, 2020).
- Sitompul, Jessica Febrina. “Analisis Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Grapari Telkomsel Millenium Medan”. (Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara Medan, 2020).