

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto. (2005). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.
- Arikunto, S. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen*. Makasar: Global Research And Consulting Institute.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Makasar: Global-RCI.
- Endang Purwaningsih, N. H. (2018). *UMKM Aspek Hukum dan Manajemen Pemasaran Produk*. Malang: Empatdua.
- Firmansyah, D. F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: DEEPLUBISH.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Haryanto, F. F. (2019). *Pelanggan, Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas*. Surabaya: Duta Media Publishing.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: UP Unitomo Press.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Nasution, N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Prasetyo, E. S. (2019). *Pelayanan Prima Bagi Pelanggan dan Kolega*. Klaten: Saka Mitra Kompetensi .
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rahayu, S. (2019). *Kepuasan & Loyalitas Pelanggan Terhadap Objek Wisata*. Palembang: CV. Anugrah Jaya.
- Ratminto, d. (2018). *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A samapai Z*. Yogyakarta: UGM PRESS.
- Setyobudi, D. d. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

- Siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sopiah, E. M. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Sudaryono. (2014). *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Konsumen*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2006). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara, 48.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Edisi Kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supomo, N. I. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Sutrisno, K. d. (2018). *Panduan Pendirian Usaha Fotografi*. Medan: Badan Ekonomi Kreatif.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Warto, A. I. (2013). *Analisis Data Kuantitatif Paduan Praktis Untuk Penelitian Spsol: Dilengkapi Dengan Analisis Regresi Nominal dan Ordinal*. Purwokerto: STAIN Press.
- Yaniawati, R. I. (2017). *Metode Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditama.

Jurnal

- Asih, N. S. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, Volume: 7 Nomor: 2.
- Azhar, A. (2019). Implikasi Perilaku Pencarian Variasi Sebagai Perilaku Psikologis Terhadap Aspek Manajerial. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Madani Vol 1*.
- Bastiar, Z. (2010). Service Exceleent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Manajerial, Vol. 8, No. 16*, 54-65.

- Indra Kanedi, F. H. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Jurnal Pseudocode, Volume IV Nomor 1*, 37-46.
- Muhtar, F. R. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Studio Dienz Photography). *Jurnal Universitas Muhammadiyah Jember Fakultas Ekonomi*.
- Purnama Sari, T. W. (2019). Pengaruh Service Excellence Dan Kualitas Jasa Rehadap Kepuasan Konsumen Aba Komputer Samarinda. *Cendikia (Jurnal Pendidikan dan Pengajaran), Volume 3, Nomor 1*.
- Putri, R. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pelanggan Pada Studio Foto Fotokita. *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis, 2 (2)*.
- Riwayani, R. (2012). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Mahkota Di Kota Makassar. *Jurnal Mekom, Vol.8 No.2*.
- Sahetapy, J. P. (2013). Diferensiasi Produk, Srategi Merek, Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Meubel UD Sinar Sakti Manado. *Jurnal EMBA, Vol. 1 No.3*, 411-420
- Surianti. (2019). Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Setia Kawan Motor Di Kabupaten Soppeng. *Jurnal Ilmiah MENTASI "Manajemen dan Akuntansi", Volume 2 Nomor 2*.
- Syaifudin, A. A. (2018). Pengaruh Spiritual Marketing, dan Service Excellent Terhadap Kepuasan Anggota Dengan Trust Sebagai Variabel Intervening. *Tesis, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Suirabaya*.
- Trisihnyo, A. (2018). Analisis Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Baru Motor Sport (BMS) Samarinda. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*.

Skripsi

- Ashari, A. (2009). Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Motor Honda (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Negeri Semarang).
- Krenawati, E. A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Diferensiasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Teh Botol Sosro Pada Swalayan Mitra Kauman Sumoroto Ponorogo. *Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo*.
- Maria Ulfa, T. S. (2019). Penerapan Metode Correspondence Analysis Dan Importance Perfomance Analysis Terhadap Persaingan dan Kepuasan Konsumen Pada Fotokopi SEP (Setengah Enam Pai).

- Meiliana, A. (2017). Pengaruh Service Excellence Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jabar Banten Syariah (BJBS) KCP Ciputat. *Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi*.
- Prayogi, G. (2018). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam. *Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*.
- Reski. (2016). Pengaruh diferensiasi Produk dan Citra Merek Smartphone Samsung Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Makassar. *Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.
- Tina, Y. A. (2019). Praktek Usaha Fotografi Pranikah Ditinjau dari Etika Bisnis Islam. *Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro*.
- Triyani. (2018). Implementasi Pelayanan Prima (Excellent Service) Terhadap Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Lembaga Kursus Dan Pelatihan Via Course Iringmulyo Metro Timur). *Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*.
- Wiyono, N. A. (2017). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Promosi Terhadap Minat Beli Buku Novel. *Skripsi, Universitas Sanata Dharma Fakultas Ekonomi*.

Website

www.timesindonesia.co.id, Diakses pada tanggal 6 September 2021 pukul 14.34.

