

DAFTAR PUSTAKA

- Alman, Buchari, *“Pengantar Bisnis”*, (Bandung : Alfabeta, 1998).
- Ahmad, Mustaq, *“Etika Bisnis Dalam Islam”*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2003).
- Alma, Buchari, *“Manajemen Pemasaran” Dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2011).
- Adam, Dr. Muhammad S.E., M.B.A, *“Manajemen Pemasaran Jasa”*, (Bandung: Alfabeta, 2015).
- Arikunto, Suharsimi, *“Prosedur Penelitian Suatu Praktek”*, (Jakarta: Raja Wali Press, 2010).
- Ahmadi, Rulam, *“Penelitian Kualitatif”*, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2014).
- Arikanto, Suharmini, *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek”*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002).
- Azwar, Saifuddin, *“Metode Penelitian”*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005).
- Ardi A, Tristiadi Rahayu, *“Observasi dan Wawancara Kualitatif”*, (Malang, Bayu Media, 2004).
- Bachmid, Sofyan, *“Konsep Kualitas Layanan Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Mahasiswa”*, 20 Desember 2016.
- Departemen Agama RI, *Al-qur’an dan terjemahannya*, (Bandung: Oktober 2012).
- Damayanti, Cinta, *“Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel intervening”*, Skripsi Mahasiswa Universitas Negeri Semarang.
- Daryanto dan Ismanto, *“Konsumen dan Pelayanan Prima”*, (Yogyakarta: Ghava Media, 2014).

Dokumen UD. Putra Samudra yang diberikan ibu Hj. Suhairiyah pada tanggal 19 November 2020.

Engkus, Kurwamo, "*Fenomenologi Metodologi Penelitian Komunikasi*".

Handayani, Nike, "*Modal Sosial dan Kebangsaan Usaha*", Skripsi tahun 2013.

Hapsari, Dwi, "*Pengaruh kKualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Calon Konsumen di Toko Bangunan Pasar Raman Utara dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*", Skripsi Tahun 2016.

Hasan, Ali, "*Marketing dan Kasus-Kasus pilihan*", (Cups Publishing, 2013).

Hadi, Sutrisno, "*Statistik 2*", (Yogyakarta: Andi Offset, 1988).

Irawan, Hendy, "*10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*", (Jakarta: Edisi-1 April, 2002).

Kotler dan Keller, "*Perilaku Konsumen Edisi Revisi*" (Jakarta: Prenada Media, 2006).

kartini, Ria, "*Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan konsumen Di Multimart simbawaringin Kabupaten Lampung Tengah*", SkripsiTahun 2016.

Karim, A. Adiwarmanto, "*Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan*", (Jakarta: IIIT Indonesia, 2003).

Kotler, Philip & Keller, "*Manajemen Pemasaran*" (13 ed.). Jakarta: Erlangga, 2008.

Kotler, Philip dan Keller, Lane Kevin, "*Manajemen Pemasaran*", Edisi 12, Jakarta, Indeks, 2007.

Lexy J, Moleong, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*".

Moleong, J Lexy, "*Metode Penelitian Kualitatif*", (bandung: remaja Rosdakarya, 2010).

Nasution, Nur M, "*Manajemen Mutu Terpadu*" (Total Quality Management), Bogor, Ghalia Indonesia, 2004).

Qardawi, Yusuf, "*Norma dan Etika Ekonomi Islam*", (GIP: Jakarta, 1997).

Rully, Arlan, "*Manajemen Kewusahaan*" (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009).

Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2008).

Surachmad, Winamo, “*Pengantar Penelitian Ilmiah*”, (Bandung: Tarsito, 1985).

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, “*Servis Quality & Satisfaction*”, (Yogyakarta: ANDI, 2011).

Tjiptono, Fandy dan Diana , Anastasia (ed). “*Total Quality*” Management, (Yogyakarta: Andi Ofsee, 1996).

Tjiptono, Fandy, “*manajemen Jasa*”, (Yogyakarta: Andi Offset, 1996).

Tangkilisan, Nogi S. Hessel “*Manajemen Publik*”, (Jakarta: PT Grasindo, 2005).

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius, “*Service, Quality, dan Satisfacation*”, Yogyakarta, Andi, 2016.

Tjiptono, Fandy, “*Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*”, Yogyakarta, Andi, 2017.

Tjiptono, Fandy, “*Pemasaran Jasa*”, (Malang: Bayumedia Publishing, 2007).

Tjiptono, Fandy, “*Pemasaran Jasa. Yogyakarta*”, : C.V ANDI OFFSET, 2014.

Wawancara dengan ibu Hadatun salah satu pelanggan toko UD. Putra Samudra pada tanggal 22 November 2020.

Wawancara dengan bapak Geo, (*salah satu pendistributor bisnis busana muslim*), Paiton, 03 Februari 2018.

Wawancara kepada pemilik Toko UD. Putra Samudra ibu Hj. Suhairiyah pada tanggal 20 November 2020 jam 10.30.

Wawancara kepada pemilik toko UD. Putra Samudra ibu Hj. Suhairiyah pada tanggal 21 November 2020.

Yuwanto, Eko, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Bahan Bangunan Sembilan Lima Di Kecamatan Gunungpati*”, (10 Maret 2017).

LAMPIRAN – LAMPIRAN



Gambar 1.1

Pemimpin toko UD. Putra Samudra Kangean Sumenep

Ibu Suhairiyah bersama peneliti



Gambar 1.2

Baju dan hijab yang ada di toko UD. Putra Samudra



Gambar 1.3

Wawancara peneliti dan pemilik toko UD. Putra Samudra ibu Hj. Suhairiyah.



UD. PUTRA SAMUDRA KANGEAN

Jl. Raya Arjasa Sumenep Jawa Timur 69491

ARIJASA SUMENEP

SURAT KETERANGAN

Nomor : 1 / UD.Putra / VI / 2021

Yang memberikan keterangan dibawah ini adalah :

Nama : Hj. Suhairiyah
NIP : -
Jabatan : Pemilik Toko
Unit Kerja : UD. Putra Samudra Kangean

Dengan ini memberikan keterangan bahwa yang tersebut di bawah ini

Nama : INNI NURUL FAIZAH
NIM : 1720802073
Fakultas/Jurusan : Fakultas Agama Islam / Ekonomi Syari'ah
Semester/Tahun Pelajaran : Genap / 2020-2021
Waktu Penelitian : 1 November – 1 Februari 2021

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di toko UD. Putra Samudra Kangean dengan judul penelitian "*Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen UD. Putra Samudra Kangean Sumenep*".

Dengan surat keterangan ini dibuat kepada pihak yang berkepentingan untuk dapatnya dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kangean, 3 September 2021

Pemilik toko UD. Putra Samudra Kangean

UD. PUTRA SAMUDRA
KANGEAN
No. Telp. 0321-81116

(Hj. Suhairiyah ..)

RIWAYAT HIDUP



Inni Nurul Faiza, dilahirkan di Desa Gelaman Kecamatan Arjasa Kabupaten Sumenep pada tanggal 09 Maret 1999, peneliti merupakan anak kedua dari dua bersaudara oleh pasangan Marudden dan Shaliha Abdullahir.

Peneliti bertempat tinggal di Desa Gelaman Kecamatan Arjasa Kabupaten Sumenep. Pendidikan dasar ia tempuh di SDN Gelaman II dan tamat pada tahun 2011, kemudian melanjutkan studi tingkat SLTP di MTS. Al-Hidayah Arjasa Kangean Sumenep dan SLTA di SMK Al-Hidayah pada tahun 2017, ia memilih menempuh pendidikan ke daerah Probolinggo demi melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi. Dan ia mendaftarkan diri ke Universitas Nurul Jadid tepatnya di PP. Nurul Jadid Paiton Probolinggo dengan fokus program studi Ekonomi Syariah.

Itulah gambaran singkat *curriculum vitae* penulis skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pada rekan sekalian segenap mahasiswa kampus hijau pada umumnya. Aamiin