

- Khairani, Makmun. 2014. *Psikologi Belajar*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- M, Purwanto N. 1996. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Margono, S. 1997. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, cetakan ke-33. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasalong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Puja, Mochamad Nur. 2019. *Implementasi Strategi Pelayanan Prima pada Bisnis Biro Perjalanan Wisata*. Purwokerto: IAIN Purwokerto.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Purnomo, Setiawan Hari dan Zulkiflimansyah. 1999. *Manajemen Strategi: Sebuah Konsep Pengantar*. Jakarta: LPEEE UI.
- Raminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rangkuti, Freddy. 1997. *Analisis SWOT Teknik Membedan Kasus Bisnis, cet- 14*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Rangkuti, Freddy. 2016. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Render, Barry dan Jay Heizer. 2001. *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Ristiani, Dwi. 2017. “Faktor-faktor yang mempengaruhi minat berwirausaha dalam perspektif ekonomi islam”.Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung: Lampung.

Saebani, Beni Ahmad. 2008. *Metode Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.

Salusu. 2006. *Pengambilan Keputusan Strategik: Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: Grasindo.

Shaleh, Abdur Rahman el at.2004. *Psikologi untuk Pengantar (dalam Perspektif Islam)*. Jakarta: Kencana

Slameto. 2003. *Belajar dan Faktor-faktor yang mempengaruhi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Soeranto. 1998. *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam, cet 1*. Yogyakarta: Unti Penerbit dan Pencetakan (UFP) AMP, YKPN.

Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta

Sulaiman, Nurhidayah. 2017. *Strategi Pelayanan Prima pada Percetakan Izbick Desa Bajing Kulon Kecamatan Kroya dalam Perspektif Islam*. Purwokerto: IAIN Purwokerto.

Umar, Husein. 2001. *Strategi Manajemen in Action*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

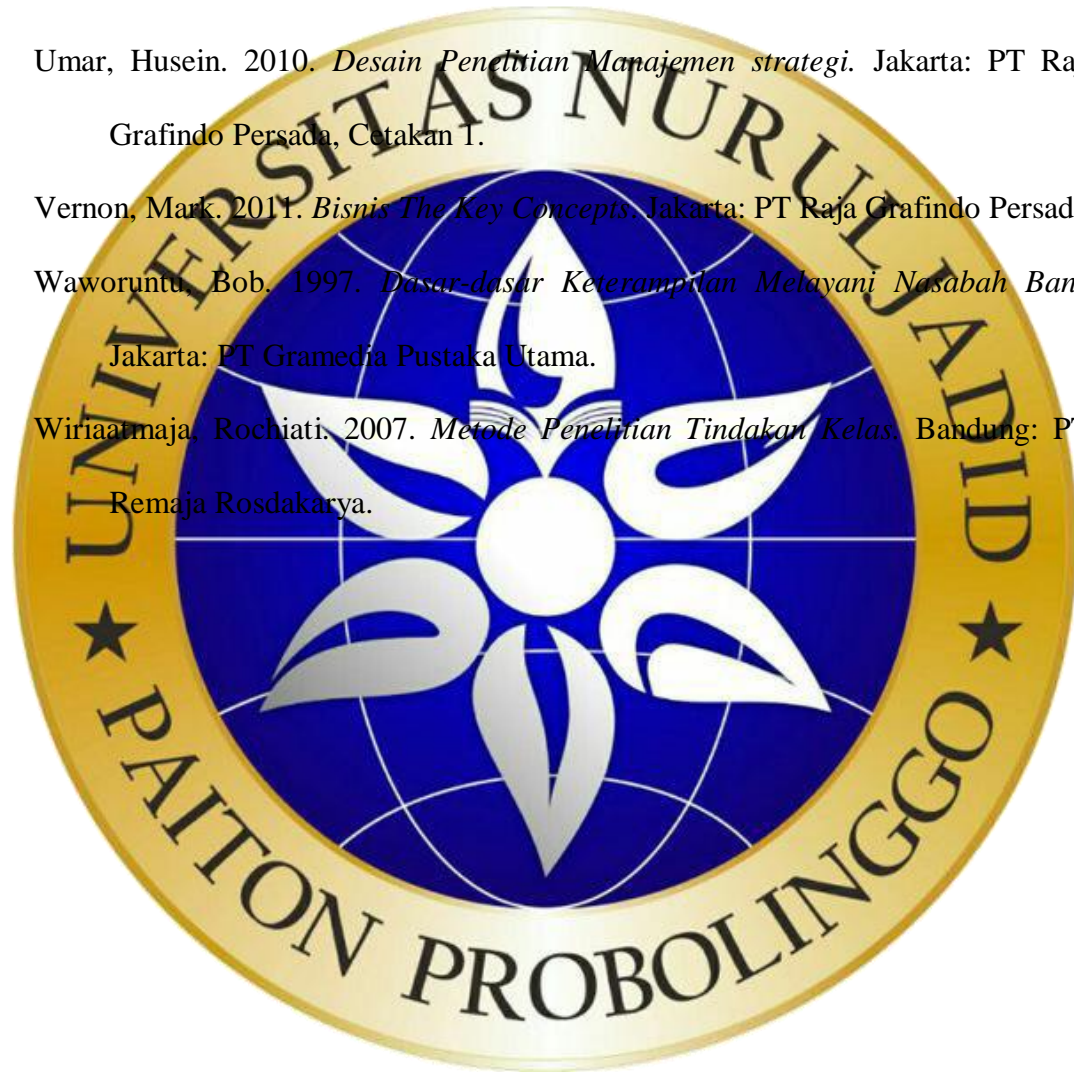
Umar, Husein. 2003. *Business An Introduction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Umar, Husein. 2010. *Desain Penelitian Manajemen strategi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Cetakan 1.

Vernon, Mark. 2011. *Bisnis The Key Concepts*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Waworuntu, Bob. 1997. *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.


Wiriaatmaja, Rochiati. 2007. *Metode Penelitian Tindakan Kelas*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.



Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

“Strategi Pelayanan Jasa Untuk Meningkatkan Minat Pengguna Jasa Di Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton”

- 
- The logo of Universitas Nurul Jadid Probolinggo is a circular emblem. It features a blue outer ring with the university's name in white capital letters: "UNIVERSITAS NURULJADID" at the top and "PROBOLINGGO" at the bottom, separated by two white stars. The center of the logo is a white stylized flower or star shape with five petals, set against a blue background with a white grid pattern.
- Wawancara dengan pemilik dan karyawan Fotocopy Lucy Print
 1. Bagaimana sejarah berdirinya usaha Fotocopy Lucy Print?
 2. Apa visi dan misi Fotocopy Lucy Print?
 3. Bagaimana struktur organisasi di Fotocopy Lucy Print?
 4. Bagaimana kegiatan umum di Fotocopy Lucy Print?
 5. Apa sajakah produk jasa layanan yang ada di Fotocopy Lucy Print?
 6. Bagaimana strategi pelayann yang selama ini digunakan oleh Fotocopy Lucy Print?
 7. Apakah strategi yang digunakan oleh Fotocopy Lucy Print dapat menarik minat konsumen?
 8. Apakah ada kendala yang dialami oleh Fotocopy Lucy Print dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen?
 9. Apakah ada konsumen yang pernah komen atas pelayanan yang diberikan oleh Fotocopy Lucy Print?
 - Wawancara dengan konsumen dan pelanggan Fotocopy Lucy Print
 1. Bagaimana pendapat anda mengenai strategi pelayanan yang digunakan oleh Fotocopy Lucy Print?