

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwi, Riyanti. 2003. *Kewirausahaan Dari Sudut Pandang Psikologis Kepribadian*, Grasindo, Jakarta
- Amanah, D., & Harahap, D.A. 2019. *Loyalitas Konsumen : Implikasi dari Diferensiasi Produk dan Nilai Emosional*.  
*Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol 20 No 1 DOI: <https://doi.org/10.30596/jimg.v20i1.2991>
- Dwi, Riyanti. 2003. *Kewirausahaan dari Sudut Pandang Psikologi Kepribadian*, Grasindo, Jakarta.
- Faiz, Muhammad Syawaludin.; dkk. 2015. *Analisis Karakteristik Kewirausahaan Sebagai Faktor Penentu Pertumbuhan Usaha (studi kasus pada UMKM Martabak Setia Budi Semarang)*.
- Griffin. 2005. *Customer Loyalty*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2003. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi kesembilan, PT. Indeks Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 jilid 1*, Indeks, Jakarta.
- Nurhayati, Sudarmiani, & Wibawa, R. P. (2020). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Anyaman Plastik “ Srikandi ” di Desa*. 2(1), 15–21  
*.Journal Management, Business, and Accounting* p-ISSN 2086-5090, e-ISSN: 2655-8262 Vol. 21, No. 1, April 2022
- Harding, H.A. 1978. *Manajemen Produksi*. Jakarta : Balai Aksara
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan oleh Benyamin Molan. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Jakarta: Indeks.
- Gerson, R. F. (2010). *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: PPM
- Hamzah, A. A., & Shamsudin, M. F. (2020). *Mengapa kepuasan pelanggan penting untuk bisnis?.* *Jurnal Sarjana Ilmu Sosial dan Teknologi*, 1(1).
- Chan, S. (2003). *Relationship marketing: inovasi pemasaran yang membuat pelanggan bertekuk lutut*. Gramedia Pustaka Utama.
- Curatman, A., & Suroso, A. (2020). *Program Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.

- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Deepublish.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty*. ESENSI.
- Gultom, D.K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). *Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171–180.
- Arif Furchan, *Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1992), hlm. 21.
- Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif, Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara 2013), hlm. 80.
- Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya: 2009), hlm. 53–60.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 05.
- Roosinda Fitria Widiyanti. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta.
- Suryana. 2003. *Kewirausahaan, Pedoman Praktis, Kiat dan Proses Menuju Sukses*, PT. Salemba Empat, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*. Penerbit Bayumedia Publishing, Yogyakarta.
- Ujang, Suwarman. 2004. *Perilaku Konsumen*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Umar. 2005. *Metode Penelitian*, Salemba Empat, Jakarta.
- Utaminingsih, Adijati.; dkk. 2016. *Menyikap Rahasia Kesuksesan Usaha Tahu Baxo Bu Pudji Ungaran*. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, Volume 18, Nomor 2.