

DAFTAR RUJUKAN

- Al-Quran Terjemaha, Aplikasi Al-Qur'an Indonesia <http://tanzil.net>. (Pamekasan: 20 Oktober 2021)
- Amir, M. Taufik, *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*, (jakarta: PT. Rajarafindo Persada, 2005).
- Andriani, Dewi, “*Laundry Café kian Menjamur*”, diakses dari <https://m.bisnis.com/amp/read/20131126/12/188990/laundry-caf-kini-kian-menjamur>, pada tanggal 30 Oktober 2021 pukul 10.12 WIB
- Barata, Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo)
- Daryanto, Setyobudi, Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014)
- Fadilla, Haris, Hadining, Aulia F, Hadining, Puspa Sari, Rianita “Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry dengan menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI),” *Departemen Teknik Industri*, vol. 15, No. 1, (Januari 2020).
- Hartini, Kustin, Meilani, ita, *Analisis Kuaslitas Pelayanan dengan Pendekatan Model Carter pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja*, vol. VI, No. 2, September 2019.

<https://blog.investree.id/bisnis/berikut-jenis-jenis-usaha-yang-harus-anda-ketahui/>,

di akses pada tanggal 26 november.

<https://www.kompasiana.com/meykurniawan/556c450057937332048b456c/analisis-data-kualitatis-miles-dan-huberman>.

Diakses tanggal 12 Juli 2021

Indahingwati, Asmara *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia*, (Surabaya: CV. Jakad Publishing).

Kamsir, *Customer Service Exccellent: eori dan Praktik* (Jakarta: PT. RAJA GRAFINDO PERSADA, 2017).

Kotler, Philip, Lane Keller, Kevin, *Manajemen pemasaran*, (Erlangga: Gelora Aksara Pratama, 2008)

Kusinwati, *Manajemen Usaha Kecil dan Menengah*, (Tangerang: Loka Aksara, 2019)

Lubis, Alfi Syahri, rahma, nur, Pengaruh Pelayanan (SERVICE QUALITY) Terhadap Kepuasan Pelanggan (PT. Sucofindo Batam, *journal of business Administration*, Vol 1, No 2. September 2017).

Luthfi, Mochtar, Aspita. B, Fatmia, “Analisi Kualitas Pelayanan terhadap Usaha Bisnis “Laundry”,” *Journal of Business Administration*, vol 1 No 1, (Oktober, 2018).

Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2008)

Nur Linda, Cahaya, *Sukses & Kaya dari Bisnis Usaha Laundry Kiloan* (DAN IDEA, 2015). Hlm. 9

Sentosa, Roby, Lahindah, Linda Gandajaya, Laura, “Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Quality Function Deployment pada Modern Laundry Cirebon,” *Departemen Manajemen*, volume 25 No 1, (2021).

Susanti, R, Tonich, Alexandro, R., “Kualitas Pelayanan Jasa pada Usaha Laundry Ririn di Jalan G. Obos XII Kota Palangka Raya,” *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, p-ISSN 2355-0236 e-ISSN 2684-6985, (Desember, 2019): <http://e-journal.upr.ac.id/index.ph/JP-IPS>.

Subanar, Harimurtim, *Manajemen Usaha Kecil*, (yogyakarta: BPFE-YOKYAKARTA, 2012)

Sudaryono, *metodelogi penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2017)

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014).

Suharsimi, Arikunto *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013)

Tjiptono, Fandy, Diana, Anastasia, *pelanggan puas? Tak cukup!*, (yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2015)

Tjiptono, Fandi, *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian* (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET 2019).

Tjiptono, Fandi, Chandra, Gregorius, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2016).

Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD dan Kano*, (Jakarta: PT Indeks, 2018).

Zulkarnain, Wildan, Sumarsono, Raden Bambang, *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018).