

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ali, Z. (2008). *Hukum Ekonomi Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Amir, M. T. (2005). *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ariningsih, S. d. (2014). Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing pada industri Jasa Perbankan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol.10 no 1*.
- Assuari, S. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press.
- Batinggi, A. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bahan Kuliah STIA LAN.
- Bernard, S. A. (2012). *Linking Strategy, Business, and Technology EA3 An Introduction to Enterprise Architecture*. United States: Bloomington.
- Buttle, F. (2007). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) : Concept and Tools*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Christy, F. E. (2021, Februari 23). *Jumlah UMKM di Indonesia*. Dipetik September 5, 2021, dari Tempo: <https://data.tempo.co/data/1111/jumlah-umkm-di-indonesia>
- Conlon, C. &. (2010). Effects of Product Availability: Expremental Evidence. *Journal Business Management and Economic Studies*, 1-41.
- Craven, B. &. (2001). The 2001 Foot and Mouth Crisis-Rural Economy and Tourism Policy Implications: A Comment. *Current Issues In Tourism*, 4(6), 527-537.
- Dr. Sopiah, M. M. (2008). *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: ANDI.
- Fakhrul Rozi Yamali, d. R. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(2), 386.
- Gautama, I. (2005). Relationship Marketing dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Costumer Relationship Management Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2005 (SNATI 2005)*.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, E. (2012). *In A First Look at Communication Theory. Eight edition*. New York: McGrew Hill.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan*. Jakarta: Erlangga.
- Haryono, S. (2008). *Statistik Penelitian Manajemen Dengan Bantuan Program SPSS*. Palembang: MM UTP.
- Hutahaean, J. (2014). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Inman, J. W. (2009). The Interplay Category Characteristics, Costumer Characteristics, Costumer Activites On In-Store Decision Making. *Journal Of Marketing*, 73(5), 19-29.

- Jacobs, F. C. (2014). *Operations and Supply Chain Management*. New York: McGraw-Hill Education.
- Jamieson. (2004). Likert scales: how to (ab)use them. *Medical Education* 38(12), 1217-1218.
- Kartajaya, H. (2003). *Marketing In Venus*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Keller, K. P. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- KOMENKOPUKM. (t.thn.). *Data UMKM, PERKEMBANGAN DATA USAHA MIKRO, KECIL, MENENGAH (UMKM) DAN USAHA BESAR (UB) TAHUN 2018 - 2019*. Dipetik Sepetember 5, 2021, dari Kemenkopukm: <https://kemenkopukm.go.id/data-umkm>
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. a. (2004). *Principle of Marketing : 10thEdition*. New Jersey: prentice Hall.
- Laksana. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ma'luf, L. (1986). *al-Munjid fi al-lughah wa al-a'lam*. Beirut: Dar-al Masyriq.
- Meilia, D. W. (2022). Strategi Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Dalam Pemberdayaan ekonomi Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Jayabaya II Kota Bandar Lampung. (*Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*).
- Meonir, A. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mowen, J. d. (1998). *Consumer Behavior*. Upper Saddle River: NJ: Prentice Hall, Inc.
- Munawir, A. (1984). *Kamus al-Munawir*. Yogyakarta: Pondok pesantren al-Munawir.
- Nugraha, J. (2020, September 10). *Pengertian Muamalah Beserta Jenis dan Tujuannya yang Perlu Diketahui*. Dipetik September 2, 2021, dari Merdeka: <https://www.merdeka.com/jateng/pengertian-muamalah-beserta-jenis-dan-tujuannya-yang-perlu-diketahui-klm.html>
- Oliver, R. (1996). *Satisfaction a Behaviour Perspective on The Customer*. New York: McGrawHill.
- Patton, P. (1997). *EQ (Emotional Intelligence) di Tempat Kerja*. Malang: Pustaka Delapratasa.
- Peppers, D. a. (1993). *The One to One Future: Building Relationships One Customer at a Time*. New York: Currency Doubleday.
- Prastyo, I. (2020). Strategi meingkatkan Loyalitas Dalam Pelayanan Prima, Costumer Relationship Management Dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 22(1), 45-53.
- Putri, A. S. (2019, Desember 20). *Peran UMKM dalam Perekonomian Indonesia*. Dipetik September 2, 2021, dari Kompas: <https://www.kompas.com/skola/read/2019/12/20/120000469/peran-umkm-dalam-perekonomian-indonesia?page=all>
- Render, H. d. (2015). *Manajemen Operasi Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.

- Scarborough, N. &. (2005). *Essentials of Entrepreneurship and Small Business*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Schuurman, D. M. (2011). User Characteristics For Costumer Involvement In Innovation Process: Deconstructing The Lyead User-Concept. *Internasional Society For Professional Innovation Management (Ispim)*.
- Setyabudi, D. &. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sridhar, S. &. (1988). Novel Technique To Measure The Microwave Response Of High T C Superconductors Between 4.2 And 200 K,. *Review Of Scientific Instrument*, 59(4), 531-536.
- STATISTIK, B. P. (2021). *Posisi Kredit Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)1 pada Bank Umum (Milyar Rupiah), 2019-2021* . Dipetik September 5, 2021, dari bps: <https://www.bps.go.id/indicator/13/1962/1/posisi-kredit-usaha-mikro-kecil-dan-menengah-umkm-sup-1-sup-pada-bank-umum-.html>
- STATISTIK, B. P. (t.thn.). *Jumlah Usaha/Perusahaan Kalimantan Selatan dan Banjarmasin*. Dipetik September 5, 2021, dari SE2016: <https://se2016.bps.go.id/umkumb/index.php/site?id=63&wilayah=Kalimantan-Selatan>
- Suci, Y. R. (2017). Perkembangan Umkm (Usaha Mikro Kecil Dan Menengah) Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos Vol. 6 No. 1* , 54.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suhadi, R. &. (2012). 7 Psychological Characteristics that Influence Customer's Buying Decision. *Journal of Business and*, 108-115.
- Sujarweni, W. V. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, W. V. (2016). *Pengantar Akuntansi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumarni, Y. (2020). Pandemi Covid 19: Tantangan Ekonomi dan Bisnis. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah Vol. 6 No. 2*, 46-47.
- Swastha, B. (1996). *Azas-Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Tambunan, W. S. (2020). Pengaruh Costumer Delight Terhadap Costumer Loyalty Clothing Line Domayn.
- Temporal, P. d. (2002). *R omancing the Customer*. Terjemahan oleh Kusnandar. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono. (2005). *Strategis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, F. (2000). *Strategi Pemasaran, edisi 2*. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Trautrim, A. (2013). *Sustainable Logistics and Supply Chain Management: Principles and Practice for Sustainable Operations and Management*. United.
- Weitz., L. &. (2007). *Retailing Management (6th ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Widoyoko, S. E. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Wood, I. (2009). *layanan pelanggan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yamit, d. Z. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Zulfa, M. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Citra terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Islam Jawa Tengah. *Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga*.

JURNAL

- Ariningsih, S. d. (2014). Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing pada industri Jasa Perbankan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol.10 no 1*.
- Conlon, C. &. (2010). Effects of Product Availability: Expremental Evidence. *Journal Business Management and Economic Studies*, 1-41.
- Craven, B. &. (2001). The 2001 Foot and Mouth Crisis-Rural Economy and Tourism Policy Implications: A Comment. *Current Issues In Tourism*, 4(6), 527-537.
- Fakhrul Rozi Yamali, d. R. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(2), 386.
- Gautama, I. (2005). Relationship Marketing dan Pemanfaatan Tekonologi Informasi dalam Costumer Relationship Management Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2005 (SNATI 2005)*.
- Inman, J. W. (2009). The Interplay Category Characteristics, Costumer Characteristics, Costumer Activites On In-Store Decision Making. *Journal Of Marketing*, 73(5), 19-29.
- Jamieson. (2004). Likert scales: how to (ab)use them. *Medical Education* 38(12), 1217-1218.
- Meilia, D. W. (2022). Strategi Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Dalam Pemberdayaan ekonomi Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19

Di Kelurahan Jayabaya II Kota Bandar Lampung. (*Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*).

- Prastyo, I. (2020). Strategi meingkatkan Loyalitas Dalam Pelayanan Prima, Costumer Relationship Management Dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Dinamika Sosial Buadaya*, 22(1), 45-53.
- Raharjani, J. (2005). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan Di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang). *urnal Studi Manajemen dan Organisasi*, Vol.2 No.1.
- Schuurman, D. M. (2011). User Characteristics For Costumer Involvement In Innovation Process: Deconstructing The Lyead User-Concept. *Internasional Society For Professional Innovation Management (Ispim)*.
- Suci, Y. R. (2017). Perkembangan Umkm (Usaha Mikro Kecil Dan Menengah) Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos Vol. 6 No. 1* , 54.
- Suhadi, R. &. (2012). 7 Psychological Characteristics that Influence Customer's Buying Decision. *Journal of Business and*, 108-115.
- Sumarni, Y. (2020). Pandemi Covid 19: Tantangan Ekonomi dan Bisnis. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah Vol. 6 No. 2*, 46-47.
- Tambunan, W. S. (2020). Pengaruh Costumer Delight Terhadap Costumer Loyalty Clothing Line Domayn.
- Zulfa, M. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Citra terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Islam Jawa Tengah. *Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga*.

INTERNET

- Christy, F. E. (2021, Februari 23). *Jumlah UMKM di Indonesia*. Dipetik September 5, 2021, dari Tempo: <https://data.tempo.co/data/1111/jumlah-umkm-di-indonesia>
- KOMENKOPUKM. (t.thn.). *Data UMKM, PERKEMBANGAN DATA USAHA MIKRO, KECIL, MENENGAH (UMKM) DAN USAHA BESAR (UB) TAHUN 2018 - 2019*. Dipetik September 5, 2021, dari Kemenkopukm: <https://kemenkopukm.go.id/data-umkm>

- Nugraha, J. (2020, September 10). *Pengertian Muamalah Beserta Jenis dan Tujuannya yang Perlu Diketahui*. Dipetik September 2, 2021, dari Merdeka: <https://www.merdeka.com/jateng/pengertian-muamalah-beserta-jenis-dan-tujuannya-yang-perlu-diketahui-klm.html>
- Putri, A. S. (2019, Desember 20). *Peran UMKM dalam Perekonomian Indonesia*. Dipetik September 2, 2021, dari Kompas: <https://www.kompas.com/skola/read/2019/12/20/120000469/peran-umkm-dalam-perekonomian-indonesia?page=all>
- STATISTIK, B. P. (2021). *Posisi Kredit Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)1 pada Bank Umum (Milyar Rupiah), 2019-2021* . Dipetik September 5, 2021, dari bps: <https://www.bps.go.id/indicator/13/1962/1/posisi-kredit-usaha-mikro-kecil-dan-menengah-umkm-sup-1-sup-pada-bank-umum-.html>
- STATISTIK, B. P. (t.thn.). *Jumlah Usaha/Perusahaan Kalimantan Selatan dan Banjarmasin*. Dipetik September 5, 2021, dari SE2016: <https://se2016.bps.go.id/umkumb/index.php/site?id=63&wilayah=Kalimantan-Selatan>