

DAFTAR RUJUKAN

- Albugis dan F. Febriana. 2016. "Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas Keuangan Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara". Volume 4, (hlm. 3-10).
- Amirin, T. 2011. *Populasi Dan Sampel Penelitian 4 Ukuran Sampel Rumus Slovin*. Jakarta: Erlangga.
- Arianto, N. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor". *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Volume 1, (hlm. 83-101).
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asti, A. 2015. *Konsep Koperasi Moh. Hatta dan Relevansinya dengan Perkembangan Koperasi Syariah*. Cirebon: IAIN Syekh Nurjati.
- Ayuningtyas., dkk. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang)". *Jurnal Manajemen*, Volume 11, (hlm. 63-80).
- Azizah, S. N., Awiya., dkk. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Syariah". *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, Volume 1, (hlm. 72-92).
- Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty: Yogyakarta.
- Cooper and Schindler. 2011. *Business research methods 11th edition*. New York: Mc Graw Hill Companies.
- Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah. 2022. *Data Jumlah Kekayaan Koperasi di Kabupaten Buleleng Tahun 2022*. Buleleng: Dinas Koperasi dan UKM RI.
- Fay. 2013. "10 Pengertian Koperasi Menurut Para Ahli, Beserta Prinsip dan Funsinya". Tersedia pada <https://www.idntimes.com/business/economy/seo-intern/pengertian-koperasi-menurut-para-ahli-beserta-prinsip-dan-funsinya> (diakses tanggal 11 Juli 2023).

- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gibson, J.L., dkk. 1984. *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur dan Proses. Edisi Keempat*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutasoit, A. H., dkk. 2020. "Kualitas Layanan, Promosi, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BTPN Tbk Cabang Medan". *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, Volume 3, (hlm. 474–481).
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Japlani, A., dkk. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat". *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, Volume 3, (hlm. 67–85).
- Karwur, H. S. L., dkk. 2022. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian IPC Tumpaan di Desa Pinamorongan". *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Volume 10, (hlm. 1718–1727).
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan K.L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan K.L. Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia jilid satu*. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prehalindo.

- Mandiri, A., dkk. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo)". *Jurnal Ekonomi dan Akuntansi*, Volume 8, (hlm. 1423–1430).
- McKnight, D., dkk. 2002. "The impact of initial consumer trust on intentions to transact with a web site: a trust building model". *The journal of strategic information systems*, Volume 11, (hlm. 297-323).
- Mowen, John C dan Micheal. 2012. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Nawangasari, dan D. Putri. 2020. "Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Ilmiah Matrik*, Volume 22, (hlm. 55–63).
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., dkk. 1998. "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Volume 64, (hlm. 265-278).
- Parasuraman, A., dkk. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Volume 64, (hlm. 12-37).
- Rembet, V., dkk. 2020. "Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo". *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Volume 8, (hlm. 332–343).
- Robbins, Stephen P dan A. Timothy. 2013. *Organizational Behavior Terjemahan Ratna Saraswati dan Fabriella Sirait Edition 16*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Satriady, A. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tambun Mangunjaya)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, Volume 1, (hlm. 1–18).
- Schiffman & Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prentice Hall.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandi dan G. Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi 2*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1*. Yogyakarta: Andy.

