

DAFTAR RUJUKAN

- Aditya, N. A. (2025). Analisis Faktor Sosial dan Ekonomi yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Memilih Koperasi Sebagai Lembaga Simpan Pinjam (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Tanete Riattang Barat). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(3), 553-563.
- Agustin, A. M. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI)) Pengadilan Negeri Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 579-585.
- Aini, F. (2026). Implementasi Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Ditinjau dari Nilai-Nilai Keislaman pada Koperasi Karyawan PT Sampoerna Agro. (*Doctoral dissertation, UIN Jurai Siwo Lampung*).
- Antonius, S. B. (2024). Pengaruh Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Surabaya. . *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 13-27.
- Ariyadi, A. I. (2024). Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(3), 105-118.
- Bagas, L. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Dan Pengaruhnya Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Produsen Rimbun Jaya 3 Desa Way Harong, Kecamatan Way Lima, Kabupaten Pesawaran.
- Bali, B. P. (2025, juni 27). *Banyaknya koperasi menurut bidang usaha dan kabupaten/kota di Provinsi Bali 2019–2024*. Retrieved from <https://bali.bps.go.id/id/statistics-table/1/MTA0IzE=/banyaknya-koperasi-menurut-bidang-usaha-dan-kabupaten-kota-di-provinsi-bali-2019-2024.html>
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Lentera Bisnis*, 219-231.
- Dewi, B. R. (2024). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Citra, Kepuasan Nasabah dalam Mendapatkan Loyalitas Nasabah pada Industri Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 1-17.
- Dirgantara, M. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Artha Wiguna Utama di Desa Kelating, Kerambitan, Tabanan. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1395-1402.
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (Studi pada PT. FIFGROUP Cabang Manado). *Jurnal EMBA*, 1--130.

- Donni, J. (2017). *Manajemen Perilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Eka Putriana, A. I. (2023). Pengaruh Kepercayaan Anggota, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus Pada KSPPS BMT Umat). *Jurnal Manuhara Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 331-347.
- Fansuri, Z. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Syariah. 693-702.
- Guspul, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal PEKM UNSIQ*. 40-45.
- Hamka, M. S. (2024). Prinsip Menjaga Hubungan Baik dengan Pelanggan pada Manajemen Mutu Terpadu dalam Perspektif Islam: The Principle of Maintaining Good Relationships with Customers in Total Quality Management from an Islamic Perspective. *DIRASAH: Jurnal Kajian Islam*, 1(2), 132-146.
- Heri Setiawan, M. M. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Management*, 1-17.
- Hindria, H. R. (2025). Pengelolaan Pelayanan Koperasi Kepada Pasien Koperasi Konsumen Usaha Bersama Rsud Pambalah Batung Amuntal. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(4), 1441-1451.
- Ismulyaty, N. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *Jurnal Nisbah*, 1-10.
- Junaidi, M. D. (2023). The impact of service quality and trust on customer satisfaction. *Journal of Managerial Sciences and Studie*, 1–20.
- K. A. Gunawan, K. E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Koperasi Dharma Artha Desa Jinengdalem. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 421-430.
- Kalambo, Y. Y. (2022). The impact of service quality to customer satisfaction at Koperasi Simpan Pinjam Dana Artha Mandiri Purwakarta. SMART. *Journal of Management and Research Trends*, 1-9.
- Kotler, P. (2022). *Marketing Management*. London: Pearson Education.
- Maghfiroh, U. (2023). Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Dan Bukti Fisik Dalam Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Koperasi Amarta (Studi Pada Nasabah Koperasi Amarta Cabang Mojopacet Mojokerto) (Doctoral dissertation, STIE PGRI Dewantara).
- Mahendra, I. D. (2024). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas di Koperasi Serba Usaha Karya Satria. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 1239-1250.

- Mangundjaya, W. L. (2022). Psikologi komunikasi di tempat kerja. Penerbit Qiara Media.
- Mas'adah, M. S. (2024). Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Madiun. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri*, 291-300.
- Morgan, R. M. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 20-38.
- Mujiyanti. (2023). Koperasi Indonesia dan Permasalahannya. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 1026-1029.
- Mumu, S. (2023). Persepsi Pelaku Usaha Terhadap Digitalisasi Koperasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 13758-13767.
- Nuha, A. U. (2025). Peran kepercayaan dan keterikatan emosional terhadap adversity quotient anggota koperasi dengan persepsi keadilan prosedural sebagai variabel mediasi: Studi pada KPRI Bahagia Tanjunganom Nganjuk (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Mali).
- Parasuraman, A. Z. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Pertiwi, A. B. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan: Analisis persepsi harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan (JIMT)*, 582–591.
- Pranajaya, P. E. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank di Era Digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(2), 120-133.
- Pratiwi, D. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota pada Kopel Bulog Pusat di Jakarta Selatan. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 56-6.
- Rasyid, A. (2025). Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Kepercayaan Anggota Pada Koperasi Karyawan XXX Di Kabupaten Tabalong. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 14(3), 227-235.
- Saputra, E. L. (2021). Perkembangan Tren Kualitas Pelayanan Di Indonesia. *Journal Education, Hu,moniora, and Soscial Scienses*, 2622-3740.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2018). *Metode penelitian bisnis: Pendekatan kuantitatif*. Yogyakarta: Indonesia: Andi.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction (4th ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Umah, I. R. (2025). Kualitas Pengelolaan Pelayanan Anggota Pada Unit Koperasi Simpan Pinjam Delta Wira Dana Purwosari Kabupaten Pasuruan. *Journal Publicuho*, 8(3), 1638-1646.
- Utami, I. M. (2021). Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar. *Jurnal Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan, dan Pariwisata*, 126-143.
- Utomo, A. S. (2024). Pengaruh Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BANK BRI SURABAYA. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 13-27.
- Wahab, W. (2020). Pengaruh Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. *Jurnal Eko dan Bisnis*, 351-369.
- Wicaksono, D. A., & A., T. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bakso Pak Milad Kecamatan Taman Kabupaten Pematang . *Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan Bisnis* , 91-100.
- Wijayanto, K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah BANK. *Jurnal Ekonomi Manajemen sumber daya. Jurnal Ekonomi Manajemen sumber daya*, 39-45.
- Yanti, M. M. (2024). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Lembaga Perkreditan Desa Di Desa Pakraman Akah Kabupaten Klungkung. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3025-9800.
- Yasin, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Koperasi Terhadap Loyalitas Anggota Baitul Maal Wat Tamwil Dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada KSPPS BMT KARISMA Magelang) (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Ma.