

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani. 2013. Pengaruh Brand Image, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pizza Hut Di Kota Padang. *Jurnal Manajemen*. Volume 2, Nomor 1.
- Atmanegara, Stivani Yanti, dkk. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso”. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, Volume 9, Nomor 1, hml (79-89).
- Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Nusa Tenggara Barat.
- Ferdinand, Agusty. 2006. *Structural Equation Model dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang; Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilaninia, Shahram, dkk. “The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction”. *Journal of Research and Development*, Volume 1, Nomor 4, hml (1-7).
- Gregory, R James dan Jack G.wiechman, 2011, *Pemasaran Ritel*, Edisi Kesebelas.
- Handajani, Lilik, dkk. 2019. “Permasalahan Manajerial dan Keuangan pada Koperasi yang Mengalami Kendala dalam Penyelenggaraan Rapat Anggota Tahunan”. *Jurnal Abdi Insani LPPM Unram*, Volume 6, Nomor 1, hml (50-63).
- Handi, Irawan. 2003. *Mengukur Citra Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE.
- Hendrison dan Husda. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Asuransi Reliance Indonesia”. *Jurnal Magisma*, Volume 8 Nomor 1, hml (34-42).
- Insu, *et al.* 2010. “Assurance Seals, On-Line Customer Satisfaction, and Repurchase Intention”. *International Journal of Electronic Commerce /Spring*. Volume 14, Nomor 3, hml (11-34).
- Kartiwa, Asep and Utami, Sawitri Budi. 2014. *Usaha-usaha Milik Negara dan Daerah. In: Peran Negara dalam Perekonomian Nasional*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Koperasi Dharma Sari Bumi Pagutan 2019.
- Koperasi Simpan Pinjam Madani NTB 2019.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane 2012, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13, Erlangga; Jakarta.

- Lutfiyani, Vika dan Euis Soliha. 2019. "Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan(Studi Pada KSPPS Bondho Ben Tumoto Semarang)". *Isu-isu Riset Bisnis dan Ekonomi di Era Disrupsi*. hml (62-65)
- Maimunah, Dwi Liza. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 6, Nomor 12, hml (1-18).
- Maimunah, Siti. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen" Volume 1, Nomor 2, hml (57-68).
- Mulyaningsih, Luh Ayu dan Suasana. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Volume 5, Nomor 1, hml (1-30).
- Ndruru, Tuberta dan Martua Sitorus. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Nasabah pada Koperasi Serba Usaha Mitra Karya Lubuk Pakam". *Journal of Management Science (JMAS)*. Volume 1, Nomor 4, hml (111-114).
- Nugroho, Budiarto dan Subagja. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur". *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* , Volume 6, Nomor 1, hml. (28-47).
- Oktaviani, Evi. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Syariah" *Jurnal of Business and Banking*. Volume 2, Nomor 2.
- Parasuraman, A. 1998."SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Volume 64, hml (31-43).
- Pontoh, Michael B., dkk .2014. "Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado". *Jurnal EMBA*, Volume 2 Nomor 3, hml (285-297).
- Pratama, dan Santoso. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Lawang". *Jurnal Alikasi Bisnis*, Volume 4, Nomor 1, hml.(185-189).
- Ropke, Jochen. 2003. *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rudianto. 2010. *Akuntansi Koperasi*. Jakarta: Erlangga. Undang-Undang Nomor 17. 2012.

- SA, Mimi dan Khairina Natsir. 2018. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Garden Residence di Jakarta Barat". *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, Volume 2, Nomor 1, hml (164-173).
- Setiawan, Heri dan Sayuti. 2017. "Effects of Service Quality, Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty: An Assessment of Travel Agencies Customer in South Sumatra Indonesia". *Journal of Business and Management*, Volume 19, Nomor 5, hml (31-40).
- Shemwell, *et al.* 1998."Customer Service Provider Realtionship : An Empirical Test of a Model of Service Quality, Satisfaction and Relationship Oriented Outcomes". *International Journal of Service Industry Management*. Volume 9, Nomor 2, hml (155-168).
- Sitepu, Camelia Fanny dan Hasyim. 2018. "Perkembangan Ekonomi Koperasi di Indonesia". *NIAGAWAN*, Volume 7, Nomor 2, hml (59-68).
- Sriwardani. 2017. "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Lasik Centre Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung". *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Almana)*, Volume 1. Nomor 3,hml (100-108).
- Sudaryana, Yayan. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang". *Journal of Management Review*, Volume 4, Nomor 1, hml (447-455).
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Susiyanti dan Asim. 2017. "Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan Rumah Sakit Anak dan Bunda (RSAB) Harapan Kita Jakarta". *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, Volume 10, Nomor 2, hml (661-669).
- Syaifullah dan Mira. 2018. "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam". *JIM UPB*, Volume 6, Nomor 2, hml (86-91).
- Telagawathi, Ni Luh W. Sayang, dkk. 2014. "Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan dan Switching Barrier serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi di Bali". *Jurnal Manajemen & Akuntansi STIE Tritama Mulya*, Volume 20, Nomor 2 (hlm. 178-194).
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011, *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi-3, Yogyakarta: Andipublisher.
- Tjiptono, Fandy. 2012, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992.

Wijanarko, Alvian dan Devi Krisnawati. 2020. “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Anggota Kospin Jasa”. *Jurnal Ekonomi dan Industri*, Volume 21, Nomor 2, hml (30-41).

