

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, W. K., & Zarah, P. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. *Yogyakarta: Pandiva Buku.*
- Ameli, D. (2023). "Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk pembiayaan terhadap kepuasan anggot", Program studi perbankan syariah, IAIN Syekh Nurjati Cirebon
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. Pilar.
- Andini, N. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA. SECAD,
- Ani, H. M., Rustantono, H., Rofiah, L., & Al Maida, N. (2023). pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Member Frans Studio Dance Company Malang. JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial,.
- Arianto, N., Patilaya, E, Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt N Pepper Pada Pt Mitra Busana Sentosa Bintarodalam Jurnal KREATIF: Pemasaran,Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No. 2, 2018.
- Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang. Penelitian Ilmu Manajemen, 2(2), 2614-3747.
- Armansyah, 2002. Loyalitas Karyawan dan Imbalan Finansial, Jurnal Ilmiah "Manajemen & Bisnis" Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Barnes, James G. 2003. Secrets of Customer Relationship Management. Alih Bahasa: Andreas Winardi. Yogyakarta: Andi
- Darmawan, D. (2016) Metode Penelitian Kuantitatif. Edisi Keti. Edited by P. Latifah. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Dwimawanti, I. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik.
- Ekawati, R. D. (2014). Pengaruh Citra, Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Wanita Persada Mandiri Salatiga. Economic Education Analysis Journal, 3(1).
- Eliyawati, W., Sutjipta, N., & Putra, S. A. Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Bara.
- Etta, M. K., Sangadji, M., & yang dikutip oleh Etta, M. P. A. Kualitas Pelayanan 1. Pengertian Kualitas Pelayanan. PROGRAM STUDI

EKONOMI SYARIAH FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU PEKANBARU 1441 H/2020 M, 32.

- Fitriana, K. N. (2022). *Service Excellent Terhadap Produk Pembiayaan Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Ditinjau Dari Perspektif Manajemen Syariah (Studi Pada Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri)* (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).
- Foster, B D dan John Q. Cadogan. 2000. *Relationship Selling and Customer Loyalty: An Empirical Investigation*. Marketing Investigation and Planning
- Ghozali Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Halim, I. (2022). *Latar Belakang Sejarah Dan Timbulnya Gerakan Koperasi Dunia*.
- Hami, M. L. S. A., Suharyono, & Hidayat, K. 2016. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengguna sepeda motor Honda Vario all variant di service center Honda AHASS Sukma Motor Jalan Sigura-gura Barat Kota Malang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Hardiyansyah (2011), *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta
- Hariroh, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Anggota BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Jekulo Kudus (Tahun 2020–2023)* (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).
- Herlina, V. (2019). *Panduan praktis mengolah data kuesioner menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Wahab, W. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru*. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 02(01).
- Irawan, A. W. (2020). *Analisis Kualitas Produk untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah*. TASYRI: JURNAL TARBIYAH-SYARIAH ISLAMIAH,
- Irmanita, I., Munawarah, M., & Setiawan, I. (2024). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PERDAGANGAN PADA DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH (STUDI KASUS: PASAR INDUK AMUNTAI)*. *Al Iidara Balad*, 6(1), 266-271.
- Ismunandar, A. (2020). *Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Jasa*. *Jurnal Dewantara*, 9(01).
- Janna, N. M. (2020). *Variabel dan skala pengukuran statistik*.

- Januarti, Indira dan Bunyaanudin, Ashari, 2006. Pengaruh Loyalitas Karyawan dan Kasmir, Customer Service Excellent: Teori dan Praktik (Depok: Rajawali Pers, 2018).
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Keterlibatan Kerja Terhadap hubungan antara Etika Kerja Islam Dengan Sikap.
- Khoiriyah, M. (2021). *PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK BATIK TENUN IKAT DI CV. SILVI MN PARADILA PARENGAN MADURAN LAMONGAN* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM DARUL'ULUM LAMONGAN).
- Kotler, P. (2008). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prenhallindo
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen pemasaran Jilid 1. In Jakarta. Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Kristian Pratama (2023). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan anggotaterhadap loyalitas anggota pada koperasi simpan pinjam Cakra Insan Mandiri Bandung.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)
- Maghfiroh, S., & Rusdarti, R. (2016). Pengaruh kepuasan, antusiasme, dan switching barrier terhadap loyalitas anggota pada koperasi serba usaha. *Economic Education Analysis Journal*, 5(1).
- Martaningtyas, N. U., Septiyaningrum, E. A., & Maulana, Z. (2024). DAMPAK PELANGGARAN ASUMSI KLASIK TERHADAP KESALAHAN INFERENSI DALAM ANALISIS EKONOMETRIKA. *Synergy: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*.
- Masadah, M., Masram, M., Sayyid, M., & Singgih, C. T. (2024). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Tegal Ijo Madiun. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 4(1).
- Misbach, I., Surachman, Hadiwidjojo, D., & Armanu (2013). Islamic Bank Service Quality and Trust: Study on Islamic Bank in Makassar Indonesia. *International Journal of Business and Management*, 8, 48-61.
- Moenir, H.A.S. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Mowen, John C dan Minor, Micheal. (2012). Perilaku Konsumen dialih bahasakan oleh Dwi Kartika Yahya. Jakarta : Erlangga.
- Muhammad Muslimin, M. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Anggota Menabung Di Kspps Kopena Pekalongan* (Doctoral dissertation, UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan).
- Nuraina, F. S. E. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama

- Madiun. EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya.
- Nurchayyo, A., & Solekah, N. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah (studi pada koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang). *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7(4), 1421-1433.
- Nurhayati, A., & Nurhalimah, N. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Oktariana, Y., DH, A. F., & Kumadji, S. (2012). Faktor-Faktor Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) dalam Mewujudkan Kepuasan Anggota dan Dampaknya terhadap Loyalitas Anggota (Survey Pada Anggota Koperasi Nusantara Cabang Malang Di Kantor Pos Besar Malang). *PROFIT: JURNAL ADMINISTRASI BISNIS*, 6(2).
- Purba, B. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Pada PT. Karya Swadaya Abadi (Karsa) Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 16-29.
- Qomarsyah, M. M., Mahyarni, M., & Romus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Syariah BMT Al-Ittihad Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 2(1).
- Razak, SE., MS., I., & Finnora, E. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(2), 201–216.
- Ridha, N. (2017). Proses penelitian, masalah, variabel dan paradigma penelitian. *Hikmah*.
- Risal, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah. *Manajemen dan Bisnis*, 1(1).
- Sangadji, E. M., & Sopiha, M. P. (2014). *Perilaku konsumen, Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Penerbit Andi.
- Saputra, R. A. K. (2023). PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SYARIAH MAWAR LAMONGAN. *TRANSFORMASI*, 18(2).
- Semarang, E-mail: indira\_ppa@yahoo.com.
- Setiawati, Devi dan Zulkaida, Anita, 2007. Perbedaan Loyalitas Kerja Berdasarkan Orientasi Peran Gender Pada Karyawan di Bidang Non Tradisional, *Jurnal: Proccesing PESAT*, Vol. 2. ISSN 1858-2559.
- Siregar, Sofian. 2012. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sopiha, 2008. *Perilaku Organisasional*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi.



- Sufiyanti, E., Sayuti, A. J., & Windarti, A. O. (2017). Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan minimarket. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*.
- Sugiyono, D. (2014). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung. Alfabeta.
- Sultoni, H., & Mardiana, K. (2021). Pengaruh merger tiga bank syariah BUMN terhadap perkembangan ekonomi syariah di Indonesia. *EKSYAR: Jurnal Ekonomi Syari'ah & Bisnis Islam*, 8(1), 17-40.
- Supranto, J. (1994). Statistik Teori dan Aplikasinya. Jakarta. Erlangga.
- Syahbana, D. (2016). Pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi susu warga mulya purwobinangun pakem. *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, 5(3).
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-jenis penelitian dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora Terhadap Perubahan Organisasi*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Tjiptono, F. (2002). Manajemen Jasa. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2001. Manajemen Jasa Edisi 2. Andi : Yogyakarta
- Tjiptono, F. 2012. Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima. Edisi 2 Yogyakarta: ANDI.
- TRI, N. D. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SIMPAN PINJAM TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA (Studi KSP Sehati Kecamatan Tanjung Sari Lampung Selatan)* (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).
- Wahyudi, I. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Forwarding J & T Samarinda Utara. Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi).
- Wahyuliza, S., & Dewita, N. (2018). pengaruh likuiditas, solvabilitas dan perputaran modal kerja terhadap profitabilitas pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Benefita*.
- Warella, Y. 1997. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. Semarang: BP Undip.