

DAFTAR PUSTAKA

- Armanto, I. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play. *E-Jurnal Manajemen*, 7(3), 1282-1309.
- Adamson, K. A. & Prion, S.. (2013). Reliability : measuring internal consistency using cronbach's α , *Clinical Simulation in Nursing*, 9, hlm. 179-180.
- Adiyanta, F. S. (2019). Hukum dan Studi Penelitian Empiris: Penggunaan Metode Survey sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris. *Administrative Law & Governance Journal*, 2(4), 697-709.
- Algifari. (2019). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. Yogyakarta:BPFE.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Volume 2.
- Azwar, S. (2010). *Metode Penelitian*, Edisi I Cetakan XI. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2019). *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi IV, cetakan X. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Butt, M. M., & de Run, E. C. (2010). Private healthcare quality: applying a SERVQUAL model. *International journal of health care quality assurance*.
- Darna, N., & Herlina, E. (2018). Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen. *Jurnal Ekologi Ilmu Manajemen*, 5(1), 287-29
- Dharmmesta, B,S. & Handoko T.H. (2020). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen, Edisi Pertama Cetakan Kedelapan*. Yogyakarta:BPFE.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi ke-8. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Groves, R. M., Fowler Jr, F. J., Couper, M. P., Lepkowski, J. M., Singer, E., & Tourangeau, R. (2011). *Survey methodology* (Vol. 561). John Wiley & Sons.

<https://www.worldbank.org/>. Diunduh pada tanggal 3 November 2020.

Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. Nomor : 96/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Pedoman Standar Operasional Manajemen Koperasi Simpan Pinjam dan Unit Simpan Pinjam Koperasi

Kotler, P. & Amstrong, G. (2014). *Principles of Marketing*, Edisi ke 12, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.

Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). *Manajemen Pemasaran*, Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K.L. (2016). *Marketing Management* (15th global ed.). England: Pearson.

Kuo, N. T., Chang, K. C., Cheng, Y. S., & Lai, C. H. (2011, September). The impact of service quality, customer satisfaction and loyalty in the restaurant industry: Moderating effect of perceived value. In *2011 IEEE International Conference on Quality and Reliability* (pp. 551-555). IEEE.

Kusuma, N. W., Setiono, B. A., & Poli, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pemanduan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayanan dan Kepelabuhanan*, 6(1), 41-51.

Lovelock, Christopher., Jochen, Wirtz., & Jacky, Mussry. (2010). *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia* Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Nuraina, E., & Styaningrum, F. (2019, May). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PROVIDER INDOSAT OOREDOO DI KABUPATEN MADIUN. In *FIPA: Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi* (Vol. 7, No. 1).

Prasetyo, F. (2020). *PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG PADA JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) KOTA MALANG* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).

Ramadhan, M. G. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Empiris Pada Nasabah PT. BPR Sabar Artha Prima)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

- RAT. (2019). Rapat Anggota Tahunan Koperasi Simpan Pinjam Mekar Adi Lestari Yogyakarta. Yogyakarta.
- Shi, Z., & Shang, H. (2020, July). A review on quality of service and servqual model. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 188-204). Springer, Cham.
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2012). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2).
- Sugiharto, D. P., & Murtiningtyas, T. (2016). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Kota Malang. *Akutansi Bisnis & Manajemen (ABM)*, 23(2), 78-89.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukestiyarno, Y. L., & Agoestanto, A. (2017). Batasan Prasyarat Uji Normalitas dan Uji Homogenitas Pada Model Regresi Linear. *Unnes Journal of Mathematics*, 6(2), 168-177.
- Syahbana, D. (2016). PENGARUH LIMA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP Kepuasan Pelanggan KOPERASI SUSU WARGA MULYA PURWOBINANGUN PAKEM. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, 5(3), 198-204.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service Quality & Customer Satisfaction*, edisi 5. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2014). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada.
- Undang – Undang Koperasi No. 25 Tahun 1992 ayat (1)
- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (1)

- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wulandari, W., & Masdupi, E. (2014). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO. Usaha Murni. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis dan Publik*, 2(2).
- Yamit, Z.(2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Cetakan 5. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).