

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. 2016. *Manajemen Bisnis*. Cetakan 1. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Ariffin, Ramudi. 2013. *Koperasi Sebagai Perusahaan*. Jatinangor: IKOPIN PERS.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Edisi Revi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Duwi, Priyatno. 2016. *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS*. Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media.
- Fleming, Noah. 2016. *The Customer Loyalty Loop: The Science Behind Creating Great Experiences and Lasting Impressions*. First Edit. New Jersey: Career Press.
- Gerson, Richard F. 2010. *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Edisi Pert. Jakarta: Lembaga Manajemen PPM-Bisnis 2030.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitomer, Jeffrey. 2008. *Customer Satisfaction Is Worthless, Customer Loyalty Is Priceless: How to Make Customers Love You, Keep Them Coming Back and Tell Everyone They Know*. Revised Ed. Texas: Bard Press.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty How To Earn It, How To Keep It I*. Edisi Terb. Kentucky: Mc Graw Hill.
- Gronroos, Christian. 2000. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Edition 2. Chicester: Wiley.
- Gulo, Wilhelmus. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: Grasindo.
- Gunawan, Ce. 2020. *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian*. Cetakan 1. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Hanel, Alfred. 2005. *Organisasi Koperasi, Pokok – Pokok Pikiran Mengenai Organisasi Koperasi Dan Kebijakan Pengembangannya Di Negara – Negara Berkembang*. Yogyakarta : Graha Ilmu., 2005.
- Hatta, Mohammad. 1971. *Membangun Koperasi Dan Koperasi Membangun*. Tjetakan p. Djakarta: PUSAT KOOPERASI PEGAWAI NEGERI DJAKARTA-RAJA.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan Ke. Bandung: Alfabeta CV.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Milenium J. Jakarta: SMTG Desa

Putra.

- Lovelock, Christoper H., and Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan 2. Jakarta: PT MACANAN JAYA CEMERLANG.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, and Jacky Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi, Perspektif Indonesia Jilid 1*. Edisi Ketu. edited by D. Wulandari and D. B. Putera. Jakarta: Erlangga.
- Lukman, Sampara. 2018. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Cetakan 3. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Lupiyoadi, Rambat., and A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cet. 1. Jakarta: Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Malayu S.P, and Hasibuan. 2016. *Manajemen: DASAR, PENGERTIAN, DAN MASALAH*. Revisi 201. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sarwono, Jonathan. 2007. *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Singarimbun, Masri, and Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Subandi. 2013. *Ekonomi Koperasi (Teori Dan Praktik)*. Cetakan 4. Bandung: ALFABETA, CV.
- Sudarsono. 2005. *Koperasi: Dalam Teori Dan Praktek*. Cetakan 4. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyanto, Rima Elya Dasuki, Eka Setiajatnika, and Sugiyanto Ikhsan. 2024. *Koperasi Dalam Perspektif Keuangan: Reformulasi Penilaian Kinerja*. Edisi 1. edited by M. A. Arradya and A. A. Rahayu. Jatinangor: Universitas Koperasi Indonesia (Ikopin University).
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Cetakan Ke. Bandung: ALFABETA, CV.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Edisi 2 Ce. edited by M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd. Bandung: ALFABETA, CV.
- Sukirno, Sadono, Wan Sabri Husin, Danny Indrianto, Charles Sianturi, and Kurniawan Saefullah. 2004. *Pengantar Bisnis*. Edisi 1. edited by Suwito, A. Supriyatna, and PT Fajar Interpratama Mandiri. Jakarta: KENCANA.
- Supomo, R. 2018. *Pengantar Manajemen*. Cetakan 1. edited by L. M. Bandung: Bandung: Yrama Widya.

- Timm, Paul R. 2013. *Customer Service: Career Success Through Customer Loyalty*. 6th Editio. London: Pearson Education.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Edisi Terb. edited by A. Diana. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Leonard L. 1998. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. London: Collier Macmillan Canada, Inc.

Referensi Lainnya

- Aathifah Fauziyyah, Amelia Suhada, Anisa Nurjanah, Rony Edward Utama. 2023. "Jenis-Jenis Koperasi Dan Koperasi Sebagai Badan Usaha." *MUSYTARI Neraca Manajemen, Ekonomi* 3(4):1–13.
- Dewa, Bala Putra, and Budiyanto Setyohadi. 2017. "Analisis Dampak Faktor Customer Relationship Management dalam Melihat Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pada Pelanggan Marketplace Di Indonesia." *Telematika* 14(1):33. doi: 10.31315/telematika.v14i01.1964.
- Laksaguna, I. Gusti Putu, and Imam Sucipto. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Hotel." *Jurnal Riset Manajemen Indonsia(JRMI)* 3(1):120–34.
- Novianti, Endri, and Darlius. 2018. "Manajemen, Jurnal Ilmiah Viii, Volume." *Mix : Jurnal Ilmiah Manajemen VIII*(1):136–50.
- Nurpadi, Dady, and Evan Firdaus. 2023. "Humantech Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia Analisis Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Pelayanan Unit Usaha Waserda." 2(10):2265–73.
- Pranitasari, Diah, and Ahmad Nurafif Sidqi. 2021. "Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality Dan Kartesius. Jurnal Akuntansi Dan Manajemen, 18(02), 12-31." *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 18(02):12–31.
- Rahmadhan, Mustika Desi, and Dominica A. Widyastuti. 2022. "Analisis Jalur Menentukan Dampak Content Marketing Terhadap Customer Engagement Pada Repurchase Intention." *Management, and Industry (JEMI)* 05(04):225–50.
- Risnawati, Nanik. 2022. "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Koperasi Meningkatkan Loyalitas Pelanggan." *Pengembangan Kinerja Manajemen Organisasi, Keuangan Dan Usaha Koperasi & UMKM* 49–57.

- Rusdiyanto, Wahyu, and Sri Suranti. 2021. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi." *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi* 18(1):15–28. doi: 10.21831/efisiensi.v18i1.37406.
- Wahyudin. 2021. "Optimalisasi Kebutuhan Modal Koperasi Dalam Melayani Anggota." *Strategi Pengembangan Kinerja Koperasi Dan UMKM* 179–82.

