

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara, A. A. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Anwar Prabu Mangkunegara, A. A. 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Arrifin, R. 2013. *Koperasi dan Pemberdayaan Ekonomi Anggota*. Yogyakarta: UII Press.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik. 2024. *Penghitungan dan analisis kemiskinan makro Indonesia tahun 2024* [Publikasi tahunan]. Badan Pusat Statistik.
- Daft, R. L. 2002. *Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Elhaitammy, H. 1990. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Gramedia.
- Firdaus, M., & Susanto, A. E. 2004. *Pengawasan Koperasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hanel, A. 1989. *Koperasi di Negara Berkembang*. Jakarta: LP3ES.
- Hanel, A. 1989. *Koperasi dan Partisipasi Anggota*. Jakarta: LP3ES.
- Handoko, H. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendar. 2005. *Koperasi dan Ekonomi Kerakyatan Bandung*: CV. Mandar Maju.
- Hendar. 2010. *Perkoperasian*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P. 2003. *Marketing Management*. Jakarta: Indeks.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. 2011. *Human resource management* (13th ed.). Cengage Learning.
- Moenir, H. A. S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, M. 2014. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Richard L. Daft. 2002. *The Leadership Experience*. Mason, OH: Thomson South-Western.
- Rivai, V. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Roscoe, J. T. 1982. *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Shelma Muhariyanti. 2023. Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pengguna Jasa. [Skripsi]. Universitas Koperasi Indonesia.
- Sri Larasati. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Subandi, R. 2011. *Ekonomi koperasi: Teori dan praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto. 2015. *Manajemen Koperasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Siti Fatimah. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota. [Skripsi]. Universitas Koperasi Indonesia.
- Tjiptono, F. 2014. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2014. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Widiyanti, N. 2010. *Manajemen Koperasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Referensi Lainnya

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sari, D. P., & Pratiwi, R. N. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Konsumen di Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 89–98.
- Yunus, M., & Hidayat, R. 2020. Analisis Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 10(1), 35–42