

DAFTAR PUSTAKA

- Azura Alias Dina, N., Ratnanto, S., Purnomo, H., Nusantara PGRI, U., & Achmad Dahlan, J. K. (2022). *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI SIMPAN PINJAM ARTO MAKMUR JAYA DITINJAU DARI KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA INSTITUSI*.
- Cavalera, N. D., & Soliha, E. (2019b). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA BANK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN SIMPEDA BANK JATENG CABANG UTAMA SEMARANG*.
- Cahyono, A. (2019). *Unggul berkomunikasi*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Eka Putriana, & Ali Imron. (2023). Pengaruh Kepercayaan Anggota, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Anggota. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 331–347. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v1i3.686>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9 (9th ed.)*.
- Hermawan, A., Ratnanto, S., & Artikel, I. (2024). *Simposium Manajemen dan Bisnis III Program Studi Manajemen-FEB UNP Kediri (Vol. 3)*.
- Huda, I. U., & Fahrin Sapar, J. (2022a). ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KOPERASI CREDIT UNION SUMBER SEJAHTERA KALIMANTAN SELATAN. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3).
- Ita Rosiana, B. S. E. W. P. (2021). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI MAHASISWA PADA BELANJA ONLINE SHOPEE*.
- Indisari. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*.
- Irawan, H. (2015). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan (Ketiga)*. Jakarta: Gramedia
- Juswadi, J., & Sumarna, P. (2023). Perkembangan Usaha Koperasi Simpan Pinjam Indonesia dan Faktor yang Mempengaruhinya Periode 2013-2020. *Paspalum: Jurnal Ilmiah Pertanian*, 11(1), 74. <https://doi.org/10.35138/paspalum.v11i1.541>
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management* Edisi 15. New Jersey: Pearson Education.

- Kandou, H.A., Kalangi, J.A.F., dan Rogahan, J.J. (2017). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Di Pt.Bank Mandiri Kc.Dotulolong Lasut Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.5(4)
- Lutfiyani, V., & Soliha, E. (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: Strategi Publikasi Di Jurnal Bereputasi*.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukarom, Zaenal, dkk. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung : Cv Pustaka Setia.
- Maharani, N. L., Priyandari, P. R., & Indrawan, I. K. (2023). Strategi Optimalisasi Komunikasi Intrapersonal Dan Interpersonal Di Kalangan Gen Z Dalam Pembangunan Menuju Era Industri 5.0. *Prosiding Pekan Ilmiah Pelajar* , 3, 1-9
- Nurfadila, K., Nurzainul, E. H., & Ratnanto, S. (2022). *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri PENGARUH KUALITAS PELAYANAN NASABAH SIMPAN PINJAM TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA KUD "TANI JAYA" KECAMATAN PUNCU*.
- Paulus, P., Suhendro, M., Zakiatuzzahrah,), Dewi,), & Sofiaty, R. (2022). *PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KINERJA KARYAWAN CV CENTRUM TEKNIK DIESEL JAKARTA* (Vol. 02, Issue 02).
- Prattia Arizzan Nurbany1, & Dr. Dewi K. Soedarsono, M. S. 2. (2022). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang*.
- Pontoh, Lotje Kawet, Willierm A. Tumbuan. 2014. Kualitas Layanan, CitraPerusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado. *Jurnal EMBA* Vol.2, No.3, September 2014, Hal.285-297.
- Rengga Bramanta, V., Agus Sumantri, B., & Leksono, P. Y. (2022a). *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA CV POLOWIJO KEDIRI*.
- Roslinda Sagala, & Esli Silalahi. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM (KSP) MITRA USAHA MANDIRI SUMATERA UTARA. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS (JMB)*.
- Safari, T., Manajemen, A., & Yogyakarta, A. (2021). PENGARUH SERVANT LEADERSHIP, TRUSTIN LEADERSHIP DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI PADA KSP "KOPDIT

MARSUDI MULYO” PUTAT PATUK GUNUNGKIDUL. *Jurnal Bisnis Administrasi Dan Manajemen (ALBAMA)*, 14(1).

Sandra Dwi Mardika. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , KOMUNIKASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KOMITMEN NASABAH YANG BERDAMPAK PADA LOYALITAS NASABAH KOPERASI SIMPAN PINJAM MITRA SEJAHTERA DI SIDOARJO*.

Sigit, N. Kharisma dan Euis Soliha. 2017. Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan* Vol.21, No.1, Hal : 157-168, 2017.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2016). Pemasaran jasa.