

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N., & Asnan, A. 2015. The Impact of Corporate Social Responsibility, Service Experience and Intercultural Competence on Customer Company Identification, Customer Satisfaction and Customer Loyalty (Case Study: PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak West Kalimantan). *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 211, 277–284.
- Afifah, Azka Al. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah.
- Afifah Leli. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah studi kasus koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) Hanada Quwais Sembada KS Purwokerto. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri: Purwokerto.
- Agiesta, Willyanto. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi*. Vol. 5 No. 2.
- Agung, M.T. & Soliha, E. 2014. Kualitas Layanan, Citra, dan Kepuasan dalam Upaya Peningkatan Loyalitas Nelayan. Prosiding Seminar Nasional dan Call for Papers, Sustainable Competitive Advantage 4. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto.
- Amelia, Adinda. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan

Nasabah dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan di KSPPS BMT Dana Mentari Muhammadiyah Pasar Pon Purwokerto Barat. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri: Purwokerto.

A Muwafik Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Andi, S. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Kedai Pancing Jl. Pemuda No. 14 Gomon Kota Mataram Nusa Tenggara Barat (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram)*

Anggarawati, Intan Rurieta. 2021. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*. Vol 2, No,1, Januari 2021.

Arni Purwanti dan Rahma Wahdiniwaty. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School of English for Children DiBandung. *Jimm Unikom*, 62-75.

Berutu, Trisnawati Gusnawita., Hoyyi, Abdul., & Sugito. 2018. Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Pemesanan Tiket Pesawat Secara Online Menggunakan Pendekatan Partial Least Square (PLS). *JURNAL GAUSSIAN*, 7(4), p. 361-372.

Donni Junn. 2017. *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV Alfabeta.

Efriyanti, L., Elkhairati, E., & Fitmawati, F 2019. Pengaruh Pelayanan dan Kualitas

Produk yang Menggunakan Akad Wadi'ah Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal Tamwil (BMT) Pat Sepakat. *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Curup.

Ernawati, D. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 17-32.

Fadjar, Laksana, 2008, *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu, Yogyakarta.

Ghozali, Imam, 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Haris, D., & Welsa, H. 2018. Pengaruh Kualitas Produk dan Desain Produk dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Baju Dagadu Yogyakarta). 2(2).

Hanif, M. 2020. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Bebek Goreng Pondok Galih. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Mataram.

Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Irawan, Handi, 2007. *10 Prinsip Kepuasan pelanggan*. Jakarta: Perpustakaan Unika Atama Jaya.

Irawan, Deny dan Edwin Japarianto. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya Vol. 1, No. 2. (*Jurnal Manajemen Pemasaran: Universitas Kristen Petra Surabaya*).

Jamaludin, Asep. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap

Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang.
Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif.

Karsono. 2008. Pengaruh Customer Satisfacton and Trust Terhadap Customer Loyalty dengan Swtiching Cost sebagai variabel Moderasi. *Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol 8*.

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Jilid kedua. Jakarta: PT.Prehalindo.

Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.

Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: PT.Indeks.

Kotler, P. and K. L. K. 2016. *Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc* (p. 2016). Pearson Pretice Hall, Inc.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga.

Kotler dan Amstrong. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi IX. Jakarta: Indeks.

Kotler, Philip 2013, *Strategi Brand Management*, 14eth Edition, England: Pearson Education Limited.

Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Yogyakarta: Grama Ilmu.

Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.

- Maharani, A.D. 2010. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang. (*Skripsi* Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro) (tidak diterbitkan).
- Maramis, Sepang dan Soegoto. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA Vol.6 No.3. Hal. 1658 – 1667.*
- Munisih, S. & Soliha, E. 2015. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Nilai Pelanggan dan Kepuasan pelanggan dan dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Apotek Dela Semarang. Prosiding Seminar Nasional & Call for Paper, Kinerja Perbankan, Bisnis dan Ekonomi Indonesia Menghadapi AEC 2015. *Skripsi.* Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Stikubank. Semarang.
- Nanda Ayu, W. 2020. Penfaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan pada PT.BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimanggu. (*Skripsi*, IAIN Purwokerto).
- Nasution, M. N. 2011. *Manajemen mutu terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nizar, Muhammad dan Badrus Soleh. 2017 "Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Nasabah". *Jurnal Ekonomi Islam. Vol. 8. No. 2.*
- Prawirosentono, Suyadi. 2002. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management*. Abad 21. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Rodiyah, S. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Sukowati Sragen Cabang Boyolali. (*Skripsi*, IAIN Salatiga).
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: *Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Sigit, K. N. dan Soliha, E. 2017. 'Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah', 21(040), pp.157–168.
- Solechah & Soliha, E. 2015. Pengaruh Citra dan kepercayaan terhadap Nilai Pelanggan dan Dampaknya pada Kepuasan serta Loyalitas Nasabah, Proceeding 4th Economic & Business Research Festival, Business Dynamic Toward Indonesia Economic Revival. *Skripsi*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana. Salatiga.
- Sunyoto. 2018. *Danang.2014.Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan ke- 2. Yogyakarta: CAPS (Centerfor Academic Publishing Service).
- Suprianto. 2021 "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada SPBU 14.227.318 PT. Panca Hammar Lestari Panyabungan)". *Skripsi*, Padangsidempuan: IAIN.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2018). *Pelanggan puas? Tak cukup*. Yogyakarta: Andi.
- Ucu, K. R. (2020). Pelanggan Keluhkan Layanan Internet Indihome. *Republika.Id*.
- Wahyuni, D.R. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah*. (Studi Kasus Pada KSP Anugerah Mandiri Cabang Mranggen). *Solusi*, 18(2).
- Wahyuni, Endang Tri. 2015. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap

Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Akutansi dan Manajemen*.
Vol.12 No.2 2015: AKMENIKA.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano)*.
Jakarta Barat: PT Indeks.

Wong, A & Sohal, A. 2003. Service Quality and Customer Loyalty Perspectives on
Two Levels of Retail Relationships. Lignan University, Hong Kong. *Journal of
Service Marketing*. 17 (5): 495– 513.

Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik
Indonesia Nomor: 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 Tentang Petunjuk
Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah.

Peraturan UU No 25 tahun 1992 Tentang Perkoperasian Indonesia.

Peraturan pasal 44 UU No 25 tahun 1992 Tentang Koperasi Penghimpunan Dana.
Peraturan Menteri Koperasi dan Ukm Nomor 16/per/m.kukm/ix/2015 Tahun
2015

Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah
Oleh Koperasi.

[https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/03/28/ini-jumlah-populasimuslim-
di-kawasan-asean-indonesia-terbanyak](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/03/28/ini-jumlah-populasimuslim-di-kawasan-asean-indonesia-terbanyak)

[https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/03/sebanyak-148-
jutapenduduk-jawa-beragama-islam-pada-juni-
2022#:~:text=Direktorat%20Jenderal%20Kependudukan%20dan%20Pencat
atan,Pulau%20Jawa%20memeluk%20agama%20Islam](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/03/sebanyak-148-jutapenduduk-jawa-beragama-islam-pada-juni-2022#:~:text=Direktorat%20Jenderal%20Kependudukan%20dan%20Pencatatan,Pulau%20Jawa%20memeluk%20agama%20Islam)

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/12/06/jumlah-koperasi-di->

indonesia-kembali-meningkat-semenjak-pandemi

<https://sikijang.jatengprov.go.id>

<https://satudata.dinkopkabkota/Kota%20Surakarta>

