

## DAFTAR REFERENSI

- Ahmed, Selim, Rafikul Islam, and Mohammad Mohiuddin. 2017. *Service Quality, Shariah Compliance and Customer Satisfaction of Islamic Banking Services in Malaysia*. Turkish Journal of Islamic Economics 4.2.
- Budiyono, Iwan. 2013. *Analisis Pengaruh Bagi Hasil Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus pada Perbankan Syariah Kota Semarang)*. Prosiding Simposium Nasional Akuntansi Vokasi ke- 2.
- Cahyani, Putri Dwi, and Adhika Alvianto. 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Pemasaran Spiritual terhadap Kepuasan Nasabah (Komparasi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dan Purwokerto)*. Islamadina: Jurnal Pemikiran Islam.
- Daulay, Raihanah. 2014. *Pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung nasabah pada bank mandiri syariah di kota Medan*. JRAB: Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis 12.1.
- Furqan, Zhafran Yafi. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus: Kantin Aisyah Fakultas Sains Dan Teknologi UIN SUSKA Riau)*. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Gerung, Christy Jacklin, Jantje Sepang, dan Sjendry Loindong. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Nissan X-Trail Pada PT. Wahana Wirawan Manado*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 5.2.
- Gunardi, Charlie Giovani, and Rezi Erdiansyah. 2019. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku*. Prologia 3.2.
- Haryanto, Rudy, dan Heldalina. 2016. *Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Politeknik Negeri Banjarmasin.* Proceeding of National Conference on Asbis. Vol. 1. No. 1.
- Ikram, Afifah AB, Antonio EL Nyoko, and Ronald PC Fanggidae. 2019.

- Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menginap (Studi Pada Resepsionis Hotel On The Rock Kupang)*. Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs) 9.2. hlm 167-174.
- Ismail Razak, S. E., and Nirmala Putri Sari. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana 5.3.
- Ismunandar, Arif. 2020. *Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Jasa*. Jurnal Dewantara 9.01. hlm 85-102.
- Kasmir. 2016. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip, Hermawan Kartajaya, dan Iwan Setiawan. 2011. *Marketingintinti 3.0*. Helsinki: Talentum.
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kusumawati, Dyah. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) Bmt Nu Sejahtera Mijen Semarang*. Equilibria Pendidikan: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi 3.2. hlm 50-59.
- Lasander, Christian. 2013. *Citra merek, kualitas produk, dan promosi pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada makanan tradisional*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 1.3.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Ketiga)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maramis, Freekley Steyfli, Jantje L. Sepang, dan Agus S. Soegoto. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 6.3.
- Medias, Fahmi. 2018. *Ekonomi Mikro Islam: Islamic Microeconomics*. Magelang: Unimma Press.
- Ningsih, Nina Wachyu, dan Edy Yulianto. 2016. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan PT Astra Internasional, Tbk-TSO Auto2000 Cabang Denpasar)*. Jurnal Administrasi Bisnis 30.1 171-177.
- Purwanto, Erwan Agus. 2018. *Metode penelitian kuantitatif: Untuk administrasi publik dan masalah-masalah sosial*. Yogyakarta: Gava Media.

- Saadat, Matiullah, Tahani Rashed Tahbet, dan Mohammad Asif Mannan. 2018. *Factors That Influence Customer Satisfaction in Airline Industry in Malaysia*. IOSR JBM 20.8. hlm 1-6.
- Santosa, Agustinus. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hasil Produksi "Tjiwi Kimia" di Surabaya Selatan*. Media Mahardhika 9.3. hlm 41-57.
- Setiawan, Kiki Cahaya. 2015. *Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Level Pelaksana Di Divisi Operasi PT. Pusri Palembang*. Psikis: Jurnal Psikologi Islami 1.1. hlm 23-32.
- Siregar, Sofyan. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. 2016. *Kupas tuntas penelitian akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pers.
- Sunjoyo, Rony Setiawan, et al. 2013. *Aplikasi SPSS untuk smart riset*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi, U. S. 2013. *Aplikasi statistika dalam penelitian*. Jakarta: Change Publisher.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tumangkeng, Gerardo Andrew. 2013. *Kualitas Produk, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 1.4.
- Wahyuni, Salamah, Arif Lukman, and Yacob Suparno. 2017. *The Determinants of Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction (A Survey of Islamic Banks Customers in Indonesia)*. J. Fin. Bank. Review 2.4. hlm 36-45.
- <https://www.suara.com/bisnis/2020/06/20/193614/pelaku-usaha-mikro-butuh-kehadirankoperasi-atau-koperasi-syariah?page=all>