

DAFTAR PUSTAKA

- Aisha, N., & Kurnia, E. (2018). Pengaruh Kuantitas Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Merek pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2), 128–137. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i2.761>
- Antanegoro, R. Y., Surya, D., & Sanusi, F. (2017). Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2), 167–179.
- Astuty, N. N. A. R. T., & Yuliarmi, N. N. (2015). Pengaruh Jasa Pelayanan Dan Variasi Produk Terhadap Serba Usaha Di Kecamatan Denpasar Selatan. *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana*, 4(9), 1083–1109.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Jumlah Koperasi Aktif Menurut Provinsi*. Bps.Go.Id. <https://www.bps.go.id/dynamictable/2019/07/22/1643/jumlah-koperasi-aktif-menurut-provinsi-2006-2017.html>
- Berthanila, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT Pegadaian (Persero) Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Labuan). *Sawala*, 5(2), 7–16. <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/Sawala/article/view/464>
- Bozkurt, M. (2018). Corporate Image, Brand and Reputation Concepts and Their Importance for Tourism Establishments. *International Journal of Contemporary Tourism Research*, January, 60–66. <https://doi.org/10.30625/ijctr.461064>
- Bravendi, D., Dwidayati, N. K., & Sunarmi. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Cafe Menggunakan Analisis

- Diskriminan. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Sains Dan Teknologi*, 15(2), 70–76. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jhet/article/view/10610>
- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). Validitas dan Reabilitas Penelitian. In *Binus* (1st ed.). Mitra Wacana Media. www.mitrawacanamedia.com
- Chien, L. H., & Chi, S. Y. (2019). Corporate image as a mediator between service quality and customer satisfaction: difference across categorized exhibitors. *Heliyon*, 5(3), e01307. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e01307>
- depkop.go.id. (2020). *MENKOPUKM: TRANSFORMASI DIGITAL KOPERASI HARUS DIPERCEPAT*. Hunas Kementerian Koperasi Dan UKM. <http://www.depkop.go.id/read/menkopukm-transformasi-digital-koperasi-harus-dipercepat>
- Dewandaru, D. O. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan PT. BKI (PERSERO) Melalui Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 3(10), 960–975. <http://ejurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/125/69>
- Eliyawati, W., Sutjipta, N., & Putra, I. G. S. A. (2016). Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat. *Jurnal Manajemen Agribisnis Universitas Udayana Bali*, 4(1), 68–80.
- Embi, M. A., & Widyasari, R. (2013). Teori dan Model Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Keberkesanan Sistem Pelayanan Publik. *Tingkap*, 9(2), 178–191.
- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Journal of Air Transport Management*, 67(September 2017), 169–180. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.12.008>

- Fauzi, M. R., & Mandala, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6741. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p18>
- Fin.co.id. (2020). *Potret Koperasi di Indonesia di HUT yang ke-73*. Fin.Co.Id. <https://fin.co.id/2020/07/16/potret-koperasi-di-indonesia-di-hut-yang-ke-73/>
- Ghony, M. D., & Almanshur, F. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (R. T. Sari (ed.); 1 Cetakan). Ar-Ruzz Media.
- Grimmelikhuijsen, S., & Porumbescu, G. A. (2017). Reconsidering the expectancy disconfirmation model. Three experimental replications. *Public Management Review*, 19(9), 1272–1292. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1282000>
- Hammoud, J., Bizri, R. M., & El Baba, I. (2018). The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence From the Lebanese Banking Sector. *SAGE Open*, 8(3), 1–12. <https://doi.org/10.1177/2158244018790633>
- Harahap, H. (2014). *Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Layanan Museum Penerangan Tmii Tahun 2014*. 1.
- Hayatiningrum, D. C., & Kardoyo. (2019). Kepuasan Anggota Memediasi Kualitas Pelayanan dan Citra Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota. *Economic Education Analysis*, 8(3), 1–18. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v13i2.35711>
- Ikhsan, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Karyawan Universitas Mercu Buana Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 4(1), 62–85.
- Janie, D. N. A. (2012). *Statistik Deskriptif & Regresi Linear Berganda dengan SPSS* (A. Ika (ed.); 1st ed.). Semarang University Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. In *Pearson Education Limited* (15 e).

- Kusuma, L., Saleh, S., & Sinarwaty. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen yang Dimediasi oleh Citra Perusahaan. *JUMBO (Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Organisasi)*, 3(1), 235–247.
- Librianty, A., & Yulianto, R. T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Jawi Pontianak. 21(1), 1–7. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/79577>
- Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. J. (2018). The Influence of Trust and Quality of Service To Customer Satisfaction PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1198–1207.
- Memon, M. A., Ting, H., Cheah, J.-H., Thurasamy, R., Chuah, F., & Cham, T. H. (2020). Sample Size for Survey Research: Review and Recommendations. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, 4(2), i–xx. [https://doi.org/10.47263/jasem.4\(2\)01](https://doi.org/10.47263/jasem.4(2)01)
- Mohamed, A. J., & Almubarak, M. (2017). The impact of customer service quality on customer satisfaction in Islamic banking. *Journal of Islamic Marketing*, 8(4), 1–11.
- Mutmainnah. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 201–216. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v5i2.113>
- Ndruru, T., & Sitorus, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Serba Usaha Mitra Karya Lubuk Pakam. *Journal of Management Science (JMAS)*, 1(4), 111–114.
- Noviyanti, D., Yuniarti, D., & Amijaya, F. D. T. (2016). Pemodelan Regresi Variabel Mediasi dengan Metode Product of Coefficient. *Prosiding Seminar Sains Dan Teknologi FMIPA Unmul*, 1(1), 37–40. <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/statistika/article/viewFile/1008/602>

- Nurjanah, R., & Mulazid, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Corporate Social Responsibility Terhadap Citra Perusahaan. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(1), 40–53. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v9i1.40-53>
- Parto Purba, R. (2017). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jom Fisip*, 4(1), 1–13.
- Perdana K, E. (2016). Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22. In Christianingrum (Ed.), *Lab Kom Manajemen Fe Ubb* (Cetakan Pe). LAB KOM MANAJEMEN FE UBB.
- Perpustakaan Nasional. (2020). *Refleksi Hari Jadi Koperasi ke-73 Tahun 2020*. Perpustnas.Co.Id. <https://www.perpusnas.go.id/news-detail.php?lang=id&id=200714080350eyK0tE53Iq>
- Prasiska, Y. V., Pertiwi, B., Nabila, Y. R., Indah, K., & Safitri, D. (2017). CSR DAN CITRA PERUSAHAAN. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBE)*, 24(1), 43–49.
- Priyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif. In T. Chandra (Ed.), *Zifatama* (Revisi 200, Vol. 4, Issue 3). Zifatama Publishing. <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>
- Rajagukguk, R. J., & Kasmiruddin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Industri Jasa Bengkel (Kasus PT. Mewah Kencana Motor Pekanbaru). *Jom Fisip*, 2(2), 2–13. <http://www.elsevier.com/locate/scp>
- Santosa, H. D., Riset, J., & Dan, B. (2018). Pengaruh Kinerja Distribusi Fisik dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan serta Implikasinya pada Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan PT. ATRI DISTRIBUSINDO di Bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, VIII(1), 48–60.

- Saragih, R. M. T., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN (Survei Pada Wisatawan Taman Rekreasi Selecta Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 24(2), 1–4.
- Sari, S. K. (2014). PENGARUH CITRA PERUSAHAAN TERHADAP MINAT KONSUMEN (Evaluasi Penjualan Jasa Kamar Aston Karimun City hotel). *FISIP*, 2(1), 1–12.
- Setiadinanti, F., & Nurhayati, I. K. (2019). Pengaruh Pemberian Merek Berbahasa Asing Terhadap Citra Merek Puyo Silky Dessert di Kota Bandung. *JIM UPB*, 7(1), 49–56.
- Shen, X.-L., Li, Y.-J., & Sun, Y. (2017). Wearable Health Information Systems Intermittent Discontinuance : A Revised Expectation-Disconfirmation Model. *Industrial Management & Data Systems*, 118(3), 1–19.
- Sicillia, M. (2019). Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Ocbc Nisp , Tbk Cabang Green Garden. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 84–97.
- Sinaga, A. O., & Kusumantoro. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan*, 10(1), 1–15. <https://doi.org/10.15294/dp.v10i1.5072>
- Solang, R., Mandey, S., & Nelwan, O. (2014). Kualitas Layanan Dan Hubungan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Kotamobagu. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 78–89.
- Sugiastini, I. A. F., & Yuliarmi, N. N. (2015). Pengaruh Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi Serba Usaha Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana*, 4(3), 210–219.

- Sugiyono. (2015). *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (22nd ed.). Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI).
- Suharyadi, & Purwanto.S.K. (2016). *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern* (D. A. Halim (ed.); 3rd ed.). Salemba Empat.
- Supardi. (2017). *STATISTIK PENELITIAN PENDIDIKAN: Perhitungan, Penyajian, Penjelasan, Penafsiran, dan Penarikan Kesimpulan* (1 Cetakan). Rajawali Pers.
- Susiyanti, & Asim. (2017). Pengaruh Citra Koptrasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koprasia Karyawan Rumah Sakit Anak dan Bunda (RSAB) Harapan Kita Jakarta. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 10(2), 661–669.
- Sutrisno, Cahyono, D., & Qomariah, N. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota. *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia*, 7(2), 157–174. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/1230/990>
- Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri). *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>
- Wartaekonomi.co.id. (2019). *Era Revolusi Industri 4.0, Koperasi Diminta Bertransformasi*. Wartaekonomi.Co.Id. <https://www.wartaekonomi.co.id/read238126/era-revolusi-industri-40-koperasi-diminta-bertransformasi>
- Yuliana. (2020). Corona virus diseases (Covid -19); Sebuah tinjauan literatur. *Wellness and Healthy Magazine*, 2(1), 187–192. <https://wellness.journalpress.id/wellness/article/view/v1i218wh>

- Yunanto, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Karyawan Biro Administrasi Umum terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Akademika*, 15(2), 99–104.
- Zhao, X., Lynch, J. G., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and truths about mediation analysis. *Journal of Consumer Research*, 37(2), 197–206. <https://doi.org/10.1086/651257>