

DAFTAR PUSTAKA

Ami Purnamawati, Rusidi. (2015). Metodologi Penelitian Sistematika Usulan Penelitian dan Skripsi. Sumedang: Ikopin.

Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Ariyoso. (2009). IPA (*Impormance Performace Analysis*).

[http://ariyoso.wordpress.com/2009/12/15/konsep-importance –performance –analysis](http://ariyoso.wordpress.com/2009/12/15/konsep-importance-performance-analysis).

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 1

Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian

Arifin, Sitio. dan Halomoan Tamba, *Koperasi Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga

Arief. (2008). Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang: Bayu Media.

Feigenbaum. (1991). Total Quality Control. New York: McGraw-Hill.

<https://agusrizkiblog.wordpress.com/2017/01/18/koperasi-sebagai-perusahaan/#:~:text=Anggota%20yang%20bergabung%20dalam%20koperasi,oleh%20anggota%20dalam%20kegiatan%20ekonominya>.

Pengertian Manajemen, diunduh dari <https://nsimeon.blogspot.com>, diakses pada 1 Maret 2020, pukul 22.00 WIB.

Pengertian Manajemen Kinerja Bisnis, diunduh dari <https://sistem-informasi.com>, diakses pada 2 Maret 2020, pukul 23.00 WIB.

Empat Fungsi Manajemen Menurut Terry (POAC), diunduh dari <http://katamanajemen.blogspot.com>., diakses pada 19 Maret 2020, pukul 22.30 WIB.

Tiga Tingkatan Manajemen Dan Fungsi-Fungsinya, diunduh dari <https://ilmumanajemenindustri.com/>, diakses pada 19 Maret 2020, pukul 23.00 WIB.

Rosdakarya Musanef, 2007, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Jakarta: Gunung Agung, hlm. 5

<https://accurate.id/marketing-manajemen/manajemen-koperasi/>

<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-pelayanan-prima/>

Khasan Setiaji, “Pengaruh Partisipasi Anggota Dan Lingkungan Usaha Terhadap Keberhasilan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (Kpri) Kapas Kecamatan Susukan Kabupaten Banjarnegara”, *Jejak*, 2:2, (Semarang, Maret 2009), 22-28.

Sugiharsono, *Pentingnya Partisipasi Anggota Dalam Mendukung Keberhasilan Usaha Koperasi*, Vol. 1. No. 1. 2010, h. 5-8.

<http://www.kumpulanpengertian.com/2019/01/pengertian-kepuasan-pelanggan-menurut.html>

https://www.google.co.id/books/edition/Kedudukan_Sistem_Pegadaian_Syariah/WTq2DwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=uud+1992+tentang+perkoperasian+pasal+1&pg=PA128&printsec=frontcover

[D. Ruhimat. \(2002\). Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama](#)

[Irawan, H. \(2009\). Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.](#)

[J. Supranto. \(2001\). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jakarta: PT. Rineke Cipta.](#)

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD. Bandung: Alfabeta.

IKOPIN