

DAFTAR PUSTAKA

- Dr.Subandi, M.M.2015.*Ekonomi Koperasi*.Bandung: Alfabeta.
- Dr.Adeng Kasmiri,M.Si.Yazida Rachman.2011.*Manajemen Bisnis*.Institut Koperasi Indonesia: IKOPIN PRESS.
- Alma, Buchari.2008.*Pengantar Bisnis*.Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy.2004.*Prinsip-prinsip Total Quality*.Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono.2014.*Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif*.Bandung: Alfabeta.
- Lloyd Finch.2004.*Menjadi Customer Service Representative yang Sukses*.Jakarta Pusat: PPM.
- William B,Martin.1990.*Pelayanan Pelanggan yang Bermutu*.Jakarta: Binarupa Aksara.
- Jeff Madura.2001.*Pengertian Bisnis*.
- Syamsu Rahman.*Kualitas Pelayanan*,
- Gramer dan Brown.*Pengertian Loyalitas*
- Supartono.(2001).*Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*.Jakarta.Rineka Cipta.
- Ariffin, R.(2003).*Ekonomi Koperasi*.Sumedang:IKOPIN PRESS
- Hasibuan,M.(2006).*Manajemen Dasar,pengertian dan masalah bumi aksara*.Jakarta
- Sukamdiyo,I.(1997).*Manajemen Koperasi*.Jakarta:Erlangga

IKOPIN