

DAFTAR PUSTAKA

- Arrifin, Ramudi. 2013. *Koperasi Sebagai Perusahaan*. IKOPIN PRESS. Bandung.
- Barata, Asep A. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Hanel, Alfred. 2005. *Organisasi Koperasi Pokok-Pokok Pikiran Mengenai Organisasi Koperasi dan Kebijakan Pengembangannya di Negara Berkembang*. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2005 *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Bumi Aksara. Jakarta
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Penerbit PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kartasapoetra, G. 2003. *Koperasi Indonesia*. Rineka Cipta. Jakarta
- Kotler, P dan Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Rusidi dan Ami Purnamawati. 2015. *Metodologi Penelitian, Sistematika Usulan Penelitian dan Skripsi*. IKOPIN. Jatinangor.
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Suparmoko. 1999 *Metode penelitian praktis*. Yogyakarta : BPFE 1999.
- Stanton, William J. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *MANAJEMEN JASA*. CV Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & A. Diana. 2015. *Pelanggan Puas ? Tak Cukup !*. CV Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & G. Chandra. 2016. *Service, Quality, & Satisfaction Edisi 4*. CV Andi. Yogyakarta.

Referensi :

- Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas. 2014. Primer Koperasi Kepolisian Resor Garut. Kabupaten Garut.
- Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas. 2015. Primer Koperasi Kepolisian Resor Garut. Kabupaten Garut.
- Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas. 2016. Primer Koperasi Kepolisian Resor Garut. Kabupaten Garut.
- Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas. 2017. Primer Koperasi Kepolisian Resor Garut. Kabupaten Garut.
- Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas. 2018. Primer Koperasi Kepolisian Resor Garut. Kabupaten Garut.
- Republik Indonesia. 1992. Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian. Departemen Koperasi. Jakarta.

Jurnal :

- Annisa Mirandha Hapsari. 2015. Pengaruh Service Excellent Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Pizza Hut Malang Town Square) Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya.
- Siti Anisa (2015) Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Konsumen Di Koperasi Al-Kautsar Uin Sunan Ampel Surabaya : Studi Kasus Pelayanan Minimarket Tahun 2014. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Ngatini (2018) Pelayanan Prima : Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pustakawan. Universitas Islam Indonesia