

DAFTAR PUSTAKA

- Alfred, H. (2005). Organisasi koperasi. Yogyakarta: PT. Graha Ilmu.
- Ariffin, R. (2013). *Koperasi sebagai perusahaan*. Jatinangor: IKOPIN PRESS.
- Darmawanto, A., Maryunani, & Noor, I. (2015). Pengukuran Jatidiri dan Daya Saing Koperasi dengan Pendekatan Development Ladder Assesment . *Jurnan Aplikasi Manajemen*, 197-206.
- Gilbert, D. R., Stoner, J. A. F., & Freeman, E. (2009). *Management*. Pearson Publication.
- Handi, Irawan. 2004. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Cetakan Kelima. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Itang. (2016). *Pemikiran Ekonomi Koperasi Mohammad Hatta Relevansinya dengan Etika Ekonomi Islam*. Serang: Laksita Indonesia
- Irindiani, P.A, Yulianto Edy, & Mawardi, K.M. (2015). Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-8.
- Jonathan Sarwono & Ely Suhayati. (2010). Riset Akuntansi Menggunakan SPSS. Edisi Pertama. Bandung: Graha Ilmu
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2009). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2006). Principles of Marketing. 11th Edition, Prentice Hall International Inc, New Jersey
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. 2009. Manajemen pemasaran jasa. Jakarta: Salmba Empat
- Lombard, M.R dan du Plessis, L. 2012. *Customer Relationship Management (CRM) in a South African Service Environment: an Exploratory Study*. *African Journal of Marketing Management*. Vol.4, Pp. 152-165
- Preston, C., & Colman, A. (2000). Optimal Number of Response Categories in Rating Scales: Reliability, validity, Discriminating Power, and Respondent Preferences. *Acta Psychologica*, 1-15.

Rahmi Triyana. 2020. Hubungan *Costumer Relationship Management* dan kepuasan pelanggan. *Skripsi*. Jatinangor: IKOPIN

Rambat Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Sitio, A., & Tamba, H. (2001). *Koperasi Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga.

Sirait, d. p. (2018). pengaruh *Costumer Relationship Management* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *jurnal digest marketing*, Vol. 03, 79-85.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Tjiptono, Fandy, 1994, *Strategi Kepuasan Pelanggan*, Andi Offset, Yogyakarta.

Victor, Christian, Rotinsulu J.P, Jacky S.B. Sumarauw. 2015. Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kepercayaan terhadap Kepuasan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal EMBA Universitas Sam Ratulangi Manado*. Vol 3 (2), 671-683



IKOPIN