

## DAFTAR PUSTAKA

- Ami Purnamawati, Rusidi. (2015). *Metodologi Penelitian Sistematis Usulan Penelitian dan Skripsi*. Sumedang: Ikopin.
- Bambang Riyanto. (2008). *Dasar-dasar Pembelanjaan Perusahaan*. Yogyakarta: Penerbit GPFE.
- Baswir, Revrisond. (2000). *Akuntansi Pemerintah Indonesia*, BPFE, Yogyakarta.
- Buchari, Alma. (2008). *Pengantar Bisnis*, Bandung : Alfabeta.
- C, Trihendradi. (2011). *Langkah-Langkah Mudah melakukan Analisis Statistik menggunakan SPSS*. CV. Yogyakarta: Andi Offset.
- Danang Sunyoto. (2013). *Teori Kuesioner dan Analisa Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Depdikbud. (1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka.
- Fandy Tjiptono. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi V. Yogyakarta. Penerbit ANDI.
- Fandy Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta : ANDI.
- FRNS CHANNEL, 2018. *Pengertian manajemen* [Online].  
<http://frns70.blogspot.com/2018/07/pengertian-manajemen.html>. Diakses tanggal 03 September 2018.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA.
- Ibnoe, Soedjono. 2001. *Jatidiri Koperasi*. Jakarta: LSP21.
- J. supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pasar*. Cet. 2. Jakarta: P T Rineka Cipta.
- Juniartha Semaraputra, Iputu. 2012. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. [Online]  
<https://www.google.co.id/amp/s/iputujuniarthasemaraputra.wordpress.com/2012/9/23/dimensi-kualitas-layanan/amp/>. Diakses tanggal 23 April 2018
- Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung. 2017 *laporan pertanggungjawaban*. Bandung: KPKB.
- Kotler dan Amstrong. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (Damos Sihombing dan Wisnu Chandra K. Terjemahan). Jakarta: Erlangga. Simamora, Henry. 2000. *Akuntansi Basis Pengambilan Keputusan Bisnis*. Jakarta Salemba Empat
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P dan G, Armstrong, (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. (Bob sabran. Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- M. Nur Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurhasyimad. (2010). Bab 2 Tujuan Pustaka 2.1 Pengertian Pelayanan.  
[http:// www.damandiri.or.id /file/nurhasyimadunairbab2.pdf](http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf). (diakses tanggal 7 Agustus 2018).

- Parasuraman A Valerie. (2001). *Delivering Quality Service*. (diterjemahkan oleh sutanto). New York. The free press.
- Rusidi (editor). 2002. *20 Pokok Pemikiran Tentang Pembangunan Koperasi. (Bunga Rampai)*. Sumedang: Ikopin.
- Subandi. (2010). *Ekonomi Koperasi (Teori dan Praktik)*. Bandung: Alfabeta.
- Sudjana. (2005). *Metode Statistika*. Edisi Revisi. Cetakan Keenam. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2001). *Perilaku Pembelian Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Rosda: Bandung.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sungaji, E.M., dan Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Susan M. Gage. (2006). *Strategi Pelayanan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Toni Wijaya.(2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. PT INdeks.
- Wisnu Chandra Krisiaji.(2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.



IKOPIN