

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin Sitio dan Halomoan Tamba. 2009. *Koperasi: Teori dan Praktik*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Discafry Dela Mpa. 2012. *Analisis Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen. Makasar.
- Djaslim Saladin dan Yevis Marty Oesman. 2002. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Strategik*. Penerbit Linda Karya, Bandung.
- Fandy Tjiptono. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. ANDI, Yogyakarta.
- Hanel, Alfred. 1989. *Organisasi Koperasi : Pokok-pokok Pikiran Mengenai Organisasi Koperasi dan Kebijakan Pengembangan di Negara-negara Berkembang*. Penerbit Angkasa, Bandung.
- Hanel, Alfred. 2005. *Organisasi Koperasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Hendar dan Kusnandi. 2005. *Ekonomi Koperasi (Untuk Perguruan Tinggi)*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Heryanto. 2014. *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Manajemen. Jawa Tengah.
- Kotler Philip dan Keller Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler Philip. 2002. *Manajemen pemasaran : Edisi millennium*. Penerbit SMTG Desa Putera. Jakarta.
- Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) Koperasi Simpan Pinjam Rukun Mekar tahun buku 2017.
- Leon G. Shiffman dan Leslie Lazar Kanuk. 2004. *Perilaku konsumen*. Penerbit Gramedia. Jakarta.
- M.N. Nasution. 2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Mulyadi Nitisusastro. 2013. *Perilaku Konsumen: Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Muri Yusuf. 2015. *Metode penelitian : kuantitatif, kualitatif dan penelitian gabungan*. Penerbit preadamedia group. Jakarta.

Ramudi Arifin. 2013. *Koperasi Sebagai Perusahaan*. Bandung : IKOPIN PRESS.

Rusidi dan Ami Purnamawati. 2015. *Metodologi Penelitian: Sistematika Usulan Penelitian dan Skripsi*. Diterbitkan oleh Institut Manajemen Koperasi Indonesia. Jatinangor.

Subandi. 2011. *Ekonomi Koperasi*. Bandung : Alfabeta.

Sudjana. 2000. *Metode Statistika*. Bandung : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit AlfaBeta. Jakarta

Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta

Undang-undang Perkoperasian, Nomor 25 Tahun 1992. Penerbit Indo Surya, Solo.

