

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyos. 2004. *Kamus Besar Akuntansi*. Jakarta: Citra Harta Prima.
- Hadiati, S dan Ruci, S. 1999. Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 1(1):56-64.
- Hasibuan S.P, Malayu. 2007. *Dasar-dasar perbankan*. Jakarta : PT Grafindo
- Hasan, ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta : Media Utama.
- Harahap, E.A.Q. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Layanan Jasa Koperasi Studi Kasus Koperasi Wanita Bina Usaha Di Kota Binjai*. Skripsi: Universitas Sumatera Utara
- Iskandar, Syamsu. 2008. *Bank Dan Keuangan Lain*. Jakarta : PT Semesta Asa Bersama.
- Kasmir. 2012. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2010. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Principle of marketing*, global edition, 14 edition, pearson education.
- Kotler, Philip dan Keller, kevin Lane, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, jilid I, Terjemahan oleh Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Mardiana, I dan Rubiyanti, R.N. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Servqual Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi pada Indihome Witel Bandung). *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Entrepreneurship*. 11(1):47-58.

M. Rahmat Firdaus. 1985. *Teori Dan Analisa Kredit*. Bandung: PT Purna Sarana

Lingga Utama

Mulyadi, 2008. *Sistem akuntansi*. Cetakan ke empat. Jakarta : Salemba Empat.

Mulyadi, 2001. *Sistem Akuntansi Edisi Ketiga*. Edisi ketiga. Universitas Gajah

Mada. Yogyakarta : Salemba Empat.

Rudianto. (2010). *Akuntansi Koperasi Edisi Kedua*. Jakarta. Erlangga

Sirdeshmukh., Deepak., Jagdip, S., dan Barry, S. 2002. Consumer Trust, Value,  
and Loyalty in Relational Exchanges. *Journal of Marketing*. 66. 15-37

Sudjana, Metode Statistika. Bandung: Tarsito, 1992

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang : Banyumedia Publishing.

Tohrs, M. 2004 *Permodalan Dan Perkreditan Koperasi*. Yogyakarta : Kanisius.

Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI

Zeithaml, Valerie A and Bitner, M.J. (2003). *Service Marketing*. Tata McGraw-  
Hill.

\_\_\_\_\_ **Undang-Undang Perkoperasian Republik Indonesia, No. 25  
Tahun 1992**. Penerbit UPT IKOPIN, Sumedang.

\_\_\_\_\_ **Undang-Undang Perkoperasian Republik Indonesia, No. 138  
Tahun 2003**. Tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam,  
jakarta.

\_\_\_\_\_ **Republik Indonesia, peraturan Pemerintah No. 14  
/Per/M.KUKM/XII/2009 tentang Pelaksanaan Penilaian Kesehatan  
Koperasi Simpan Pinjam dan Unit Usaha Simpan Pinjam**, Jakarta.

\_\_\_\_\_ **Undang-Undang Republik Indonesia, No. 7 Tahun 1992**  
**tentang Perbankan.** Terbitan Sinar Grafika, Jakarta.



**IKOPIN**