

DAFTAR PUSTAKA

- A., H., & Lupiyoadi, R. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arifin, R. 2013. *Koperasi Sebagai Perusahaan*. Jakarta: IKOPIN PRESS.
- Aryani, D. 2011. *Efek Pendapatan Pedagang Tradisional Dari Ramainya Kemunculan Minimarket di Kota Malang*. *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol 2 No 2.
- Basu swastha Dharmmesta T. Hani Handono, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta; BPFE-Yogyakarta,1982) hlm. 124
- Bob Foster 2008 *Manajemen Ritel Bandung Alfabeta*
- Chaniago, H. 2021. *Manajemen Ritel & Implementasinya*. Bandung: Edukasi Riset Digital PT.
- Handi, I. 2004. *10 Prinsip Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P, *Marketing*, jilid 1, Jakarta: Erlangga, 1987 hal 2
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2006. *Principles of Marketing 11th Edition*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Ropke, J. 2003. *Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, J., & Suhayati, E. 2010. *Riset Akuntansi Menggunakan SPSS*. Bandung: Graha Ilmu.
- Sirait, D. P. 2018. Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Digest Marketing*, Vol. 03, 79-85.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.

Referensi Lainnya

- Bony Yosua Setyaleksana Suharyono Edy Yulianto “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap loyalitas dan loyalitas pelanggan” (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
- Darmawanto, A., T., M., & Noor, I. 2015. *Pengukuran Jati Diri dan Daya Saing Koperasi Dengan Pendekatan Development Ladder Assesment*. *JAM : Jurnal Aplikasi Manajemen*, 1-10.
- Rosida ”Analisis Loyalitas Anggota Koperasi Serba Usaha Madani Kotabaru Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis)” *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, Edisi Januari- Juni 2018
- Rosmayani *Customer Relationship Management* Jurnal Valuta Vol 2 No 1, Universitas Islam Riau
- Nurullaili Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi Pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro)