

DAFTAR PUSTAKA

- Ariffin, Ramudi. 2003. *Ekonomi Koperasi*. Ikopin Press. Bandung.
- Anoraga, Pandji. 2004. *Manajemen Bisnis*, Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Achmad, Zein. 2009. *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*. Jakarta: Mitra.
- Adeng Kasmiri. 2011. *Manajemenen Bisnis (Suatu Pengantar)*. Jatinangor: IKOPIN PRESS.
- Alfred Hanel. 2005. *Organisasi Koperasi*. Yogyakarta: Penerbit PT. Graha Ilmu.
- Anoraga dan Widiyanti. 2003. *Dinamika Koperasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Fitzsimmons. 2006. *Pelayanan Barang dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hery 2015. *Pegantar Akuntansi: Comprehensive*. Jakarta: Grasindo.
- Hendar. 2010. *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Jakarta: Erlangga
- International Cooperative Alliance (ICA)*. 1995.
- Kotler Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium diterjemahkan Benjamin Molan: PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mahmoedin. 2010. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Munawir 2010. *Analisa Laporan Keuangan*. Yogyakarta: Liberty.
- Melayu S. P Hasibuan. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Pandji Anoraga. 2009. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Parasuraman, A. dkk. 1998. *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol.64. pp 12-40.
- Rangkuti. 2002. *Marketing Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rohaeni Heni dan Nisa Marwa. 2018. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.

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

Thoby Mutis . 2004. *Pengembangan Koperasi*. Jakarta: PT Gramedia..

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.

Zeithaml. 2011. “SERVQUAL: A-multi plan-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality”. Yogyakarta: Gaya Media.

Referensi lainnya :

Rinaldi Syahril. 2018. ‘*Analisis Manajemen Toko Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan*’

Undang-undang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992.(n.d.). *Tentang Perkoperasian*. Yogyakarta: penerbit CV Karyono.

