

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Ramudi. 2013. *Koperasi Sebagai Perusahaan*. Bandung: IKOPIN PRESS.
- Barata, Asep A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media. Komputindo.
- Duncan, Philips, dan Hollander. 1981. *Manajemen Toko Eceran*. Jakarta: Balai Aksara.
- Hanel, Alfred. 2005. *Organisasi Koperasi Pokok-Pokok Pikiran Mengenai Organisasi Koperasi dan Kebijakan Pengembangannya di Negara Berkembang*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Hendar dan Kusnadi. 2002. *Ekonomi Koperasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB). 2019. *Laporan Rapat Anggota Tahunan*. Bandung.
- _____. 2020. *Laporan Rapat Anggota Tahunan*. Bandung.
- _____. 2021. *Laporan Rapat Anggota Tahunan*. Bandung.
- _____. 2022. *Laporan Rapat Anggota Tahunan*. Bandung.
- _____. 2023. *Laporan Rapat Anggota Tahunan*. Bandung.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: ALFABETA CV.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- Singarimbun, Masri dan Shofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Sitio, Arifin. 2001. *Koperasi Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Stanton, William J. 1989. *Dasar-Dasar Pemasaran*, terj. Y. Iamarto. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Tjiptono, Fandy. 1996. *MANAJEMEN JASA*. Yogyakarta: CV Andi.

Tjiptono, Fandy & G, Chandra. 2016. *Service, Quality, satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: CV Andi.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian.

Utami, Christina Whidya. 2010. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.

