

DAFTAR PUSTAKA

- Ami Purnamawati, Eka Setiajatnika & Nanang Sobarna. 2023. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi*. Bandung : IKOPIN.
- Alfred Hanel. 2005. *Organisasi Koperasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arif Subiyanto, dkk. 2015. *Manajemen Koperasi*. Yogyakarta : Gosyen.
- Cateora dan Graham. 2007. *Pemasaran Internasional, Edisi 13, Buku 2*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Hendar. 2010. *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Jakarta : Erlangga.
- Mahmoedin. (2010). *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Malayu Hasibuan. *Manajemen Dasar*. Pengertian dan Masalah 2006. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pandji Anoraga. 2009. *Manajemen Bisnis*. Rineka Cipta, Jakarta
- Philip Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan Hnera Teguh, Ronn Rusly, Benjamin Milan) Edisi Melenium*. Jakarta : Prenhallido.
- Ramudi Arifin. 2013. *Koperasi Sebagai Perusahaan*. Bandung : IKOPIN.
- Richard Gerson. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PPM.
- Rudianto. 2010. *Akuntansi Koperasi Edisi Kedua*. Jakarta : Erlangga.
- Sudjana. 1989. *Metode Statistika*. Bandung : Tarsito.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Referensi lainnya

- I Kadek Rustiana Putra, I Wayan Suwendra, Wayan Ciota. 2018. 'Pengaruh Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Terhadap Perolehan SHU Pada Koperasi Unit Desa Di Kabupaten Buleleng', Universitas Pendidikan Ganesha, vol.6 , no.2 , hh.60-70

- Made Satya Graha & Made Wardana. 2016. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hardy's Negara' , *Universitas Udayana*, vol.5, no.2, hh. 309-334
- Parasuraman, Berry, Leonard, and Zeithaml, Valarie . 1988. 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality'. *Journal of Retailing*. vol, 64 (Spring), pp, 12-40
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992, Tentang Perkoperasian.
- Yandra Prananda, Dyah Rachmawati & M. Shodiq Abdul. 2019. 'Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan' *Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta*, vol.12, no.1, hh.1-1