

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. 1990. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- Chandra, G. 2002. *Strategi dan program pemasaran*. Penerbit Andi.
- Fpanny, Asty Setia. 2019. 'Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan'
- Gremler, D. D., Bitner, M. J., & Zeithaml, V. A. 2009. *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Hardiansyah. 2011. "*SERVQUAL: A-multi plan-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*". Yogyakarta: Gaya Media.
- 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.
- Hendar. 2010. *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Jakarta: Erlangga
- International Cooperative Alliance (ICA)*. 1995.
- Kasmir, 2014, *Analisis Laporan Keuangan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2012. *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2020- 2024. 2024. Dokumen internal koperasi.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat.
- Martoyo, Anang, et al. *Manajemen Bisnis*. TOHAR MEDIA, 2022. Ansharullah, *Ekonomi Koperasi Untuk Pendidikan*, (Pekanbaru: Cadas Press, 2013)

Ni Made Winny Dwi Kusumarini dan Ni Made Tisnawati. 2015. 'Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota Dan Pengaruhnya Terhadap SHU Koperasi Fungsional'

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Rinaldi Syahrial. 2018. 'Analisis Manajemen Toko Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan'

Sitio, Arifin. *koperasi: Teori dan Praktek*. Erlangga, 2001.

Sugiyono. 2017. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran jasa – prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free press