

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Adeng Kasmiri. 2011. *Manajemen Bisnis*. Penerbit IKOPIN PRESS, Sumedang.
- Fandy Tjiptono. 2004. *Total Quality Service (TQS)*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. ALFABETA: Bandung.
- Kotler dan Keller. 2009. *Marketing Management*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi III. Jakarta: Salemba Empat.
- Pandji Anoraga. 2009. *Manajemen Bisnis*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ramudi Ariffin (2013). *Koperasi Sebagai Perusahaan*. Penerbit IKOPIN PRESS, Sumedang.
- Rusidi dan Ami Purnamawati. 2015. *Metodelogi Penelitian, Sistematika Usulan Penelitian dan Skripsi*. Jatinangor: Institusi Manajemen Koperasi Indonesia
- Rusidi (2002) *Paradigma Dimensional Bagi Pengembangan Teori-Teori Koperasi*. Dalam Maman & Rusidi (2002) *Pokok Pemikiran Tentang Pembangunan Koperasi*. Jatinangor: IKOPIN Press
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Undang – Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian

### Jurnal:

- Deddy Rakhmad Hidayat & Muhammad Riza Firdaus. (2014). “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*”. Vol. 2, No. 3. Jurnal Wawasan Manajemen.
- Januar Efendi Panjaitan & Ai Lili Yuliati. (2016). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*”. Vol. 11 No. 2. Jurnal Manajemen.
- Reza & Farah. (2014). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal*”. Universitas Telkom