

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ariesto Hadi dan Adrianus Arief. 2010. Terampil Mengolah Data Kualitatif. Prenada Media Group, Jakarta
- Arikunto Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik). Rineka Cipta, Jakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2005. Prinsip-prinsip *Total Quality Service*. ANDI, Yogyakarta.
- Gerson, Richard. 2004. Mengukur Kepuasan Pelanggan. PPM. Jakarta.
- Hanel, Alfred. 2005. Organisasi Koperasi. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Hendar. 2010. Manajemen Perusahaan Koperasi. Erlangga, Jakarta.
- Himpunan Peraturan Perundang-undangan. 2008. Undang-Undang Perkoperasian dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. FOKUSMEDIA, Bandung.
- Malayu Hasibuan. 2006. Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah. Bumi Aksara, Jakarta.
- Noeng Muhadjir. 1996. Metode Penelitian Kualitatif. Rake Sarasin, Yogyakarta.
- Pandji Anoraga. 2009. Manajemen Bisnis. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ramudi Ariffin. 2013. Koperasi Sebagai Perusahaan. IKOPIN PRESS, Sumedang.

Ropke, Jochen. 2000. *Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen*. Salemba Empat, Jakarta.

Rully Indrawan. 2004. *Ekonomi Koperasi: Ideologi, Teori dan Praktik Berkoperasi*. Lemlit UNPAS Press, Bandung.

Sudjana. 2005. *Metode Statistika*. Tarsito, Bandung.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.

[www.dekop.go.id](http://www.dekop.go.id)

[www.ilo.org](http://www.ilo.org)



IKOPIN