

DAFTAR PUSTAKA

- Alfred Hanel.2005. *Organanisasi Koperasi : Pokok Pokok Pikiran Mengenai Organisasi Koperasi dan Kebijakan Pengembangannya Di Negara Negara Berkembang*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ami Purnamawati, Rusidi. 2016. *Metodologi Penelitian, Sistimatika, Usulan Penelitian dan Skripsi*.Sumedang : Institut Koperasi Indonesia.
- Fandy Tjiptono. 1998. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Fitzsimons. 1994. *Service Management For Competitive Advantage*. New York : McGrow-Hill,Inc.
- Griffin 1995. *Costumer Loyalty : How To Earn It, How To Keep It*. New York : a Difision Simon & Chuster Inc Lavenue Of the America.
- Hermawan Kartajaya. 2004. *Hermawan Kertajaya on Marketing*. Jakarta : PT Grakiiiiiii5media Pustaka Utama.
- Ica Grade 1995. *Nilai Nilai Dasar Koperasi*.
- Kotler 1998. *Marketing Management, Analysis, Planning, Implementation and Control*, Nine Edition, Prentice-Hall International, Inc. New Jersey.
- Mardalis 2014, *Metode Penelitian :Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Olivier, Richard L 1997. *Prespective on the Costumer*. Mc Graw-Hill Companies,

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, *SERVQUAL: A Multiple-item Scale For Measuring Costumer Perception Of Service Quality*, *Jurnal of Retailing*, Vol. 64, No 1.

Ramudi Ariffin 2013. *Koperasi Sebagai Perusahaan*. Jakarta : Ikopin Pres.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 Tentang
Perkoperasian.

Zeithami, Valeriye a 1996. *Services Marketing Edisim 1*. Buston : Mc Graw-Hill.



IKOPIN