

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Jasa dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. 2011.
- Angel, James F, *et.al. Consumer Behaviour International* Edisi 8. Orlando: Dryden Press. 2005.
- Anoraga, Pandji dan Ninik Widiyanti, *Dinamika Koperasi* .Jakarta: Rineka Cipta.2003.
- Ariani, Dororthea Wahyu. *Manajemen Kualitas Pendekatan sisi Kualitatif*. Jakarta: Gahlia Indonesia. 2003.
- Atmadja, Prijadi dkk. *Pengembangan KSP dan USP Koperasi Sebagai Lembaga Keuangan*. Jakarta: Sandikota. 2002.
- Gasperz, Vincent. *Total Quality of Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2002.
- Gerson, Richard F. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM. 2002.
- Indra, Dodik Agung dan Tri Gunarsih. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus Pada PD BPR Pasar kabupaten Karanganyar, 2007, *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, Vol. 4 No.2 hal. 100-114.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2009.
- Hendar dan Kusnadi. *Ekonomi Koperasi*. Jakarta: LPFEUI. 2005.
- Hidayat, Rachmad. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank”, *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi Ventura*, 2009, Vol. 12, No.2 hal 99-116.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat. 2002.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran* Edisi 12. Jakarta : Erlangga. 2008.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2009.
- Krisnamurti, Bayu. *Membangun Koperasi Pertanian Berbasis Anggota*. Jakarta: LPS2I. 2000.
- Limbong, Bernard. *Pengusaha Koperasi: Memperkokoh Fondasi Ekonomi Rakyat*. Jakarta: Rafi Maju Mandiri. 2010.
- Lelianti Azis, Diaz. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Perbankan terhadap kepuasan Nasabah (studi Kasus pada BPR Bank Pasar kota Magelang), *Jurnal Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, 2009, Vol. 11 No.1 hal 41-49.
- Mowen, John C dan Michael Minor. *Perilaku Konsumen Jilid 2 ed 5*. Jakarta: Erlangga. 2002.
- Muhidin, Sambas Ali dan Maman Abdurrahman. *Analisis korelasi, regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia. 2007.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2011.
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2005.
- Oliver, Richard L. *Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: M.E. Sharpe, Inc. 2010.
- Peter, J Paul dan James H Bonnely Jr. *Marketing and Management*. New York: Mc Graw Hill. 2004.
- Ropke, Jochen . *Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen* Edisi Revisi terjemahan Sri Djatnika. Jakarta : Salemba Empat. 2003.
- Sudjana. *Metode Stastistika Edisi Enam*. Bandung: Tarsito. 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2011.
- Sutino dan Sumarno, "Pengaruh Kualitas Produk (Jasa) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT POS INDONESIA Semarang 50000, 2005, *Majalah Ilmiah Kopertis Wilayah VI* Vol.15 No.23 hal. 9-20.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andy Offset. 2003.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran* Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andy Offset. 2008.

Tjiptono, Fandy dan Gregorious Chandra. *Service Quality, and Satisfaction* Edisi ketiga. Yogyakarta: Andy Offset. 2011.

Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2003.

Widiyanti, Ninik dan Sunindhia, *Koperasi dan Perekonomian Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta. 2003.

Zeithaml, *et. al.* *Service Marketing*. New York: Mc Graw Hill. 2009.

“*Pertumbuhan Pasar Modern Indonesia Capai 31,4 Persen*”
<http://www.lensaindonesia.com/2012/04/24/pertumbuhan-pasar-modern-indonesia-capai-314-persen.html> diakses pada 26 November 2013.

<http://www.antaraneews.com/berita/321117/menkop-bangga-anggota> diakses pada 30 September 2013.