

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Muhson, *Aplikasi Komputer*, Diktat: Universitas Negeri Yogyakarta, 2005
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Buchari Alma, *Manajemen pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 1992
- Duwi Priyatno, *SPSS Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate*, Yogyakarta: Gava Media, 2009
- Engel, J.F, Blackwell, Rd, and Miniard, DW, *Perilaku Konsumen. Jilid 1. Boediono, Terjemahan*. Jakarta: Bina Rupa Akasara, 1995
- Evi Oktatviani Satriyanti, “*Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Disurabaya*,” Surabaya: STIE Perbanas Surabaya, 2012
- Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2008
- Frank Jefkins, *Terjemahan Haris Munandar* Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 1992
- Hendar Kusnadi, *Ekonomi Koperasi Teori dan Praktik*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI, 2005
- Henry G. Piri, “*Kualitas Pelayanan Jasa dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan*”, Jurnal EMBA, Vol. 1 No. 4, Desember 2013
- <http://kbbi.we.id/kualitas>, yang diakses pada tanggal 15 november 2016 pukul 10.46
- Jean Elikal Marna dan Yunia Wardi, *Pengaruh Kualitas Pelayana Dan Citra Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Plasma Sawt*, Bukit Sandiang Tigo Bawan Kab. Agam,
- Jefkins, Frank, *Public Relations*, Jakarta : Erlangga, 2003
- Jill Griffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga, 2005
- Jonathan, Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* , Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006

- Kotler and Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid*, Jakarta: Erlangga, 2008
- Kotler Philip, *Marketing Management, The Milenium Edition*, (Engelwood Cliffs: Prentice Hall International Inc, A. Division of Simon and Scuster, 2000
- Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Edisi Revisi* Jakarta: Bumi Aksara, 2011
- Maschunsofwan-BPS :Kemiskinan Di Indonesia Naik Menjadi 28,59 Juta tahun 2015  
<http://www.maschun.com/2015/09/bps-badan-pusat-statistik-kemiskinan-di.html>-(diaksespadaSelasa, 12 Januari 2016, padapukul 10.34 WIB)
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011
- Muhammad Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayumedia, 2006
- Muhammad Fadli, *Kekuatan Image*, (<http://indoskrip.com>), diakses pada tanggal 10 November 2016
- Ninik Widiyanti, *Manajemen Koperasi*, Jakarta: Rineka Cipta, 1991
- Novita Rinanda, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Salatiga: fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacava, 2013
- Ogenyi Omar, *Retail Marketing*, London: Financial Times pitman Publishing, 1999
- Parasuraman, A, 1994, *Reassessment of Expectatios as a Comparisson Standard In Measuring Service Quality*, *Journal of Marketing*,
- Prasetyo dan Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008
- Rahim Mosahab, “*Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation*”, *International Business Research*, Vol. 3, No. 4; October 2010
- Ratna Dewi Ekawati, Rusdarti, Syamsu Hadi, “*Pengaruh Citra, Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Wanita Persada Mandiri Salatiga*”, Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, 2014
- Rheland kasali, *Manajemen Public Relation : Konsep dan Aplikasi di Indonesia* Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 2003
- Ropke, Jochen.*Ekonomi Koperasi Teori dan Manajemen*, Jakarta: Salemba Empat, 2003
- Sitio Arifin dan Halomoan Tamba.*Koperasi Teori dan Praktik*, Jakarta: Erlangga, 2001

Soleh Soemirat dan Eviranaro Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relation*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002

Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2005

Tjipyono, *Service Quality and Stisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2007

UU Nomor 25, *Tentang Perkoperasian Indonesia*, 1992

Wayan Emi Lustinayanti, *Pengaruh Service Quality and Service Value Terhadap Customer Satisfacyion dan Behavioral Intentions Pelanggan Spa*, (Bali: Manajemen Universitas Udayana, 2011

Wursanto, *Manajemen Kepegawaian 2*, Jakarta: Kanisium, 1992