

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anderson, Fornell, dan Lehmann. 1996. Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Finding from Sweden. *Journal of Marketing*. Vol. 58.
- Christopher Lovelock dan Lauren Wright. 2004. *Principle of Service Marketing and Management*. London: Prentice-Hall, inc.
- Cockril, Antje dan Mark Goode. 2010. *The Journal of Product and Brand Management*.
- Farah, Diza. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal EMBA*. Vol. 4 No. 1.
- Gunawan, Adi dan Aries Setyono. 2007. *Manage your Mind For Succes*. Jakarta: PT. Gramedia Media umum.
- Handi, Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.
- Hendar dan Kusnadi. 2015. *Ekonomi Koperasi, Untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Ida S dan James Massie. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Air Manado.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Irma Ayu dan Sugiyono. 2016. Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 5, No. 5.
- Jiang PingJung dan Bert Rosenbloom. 2009. Customer Intention to Return Online: Price Perception, Attribute-level Performance on Satisfaction Unfolding Over Time, USA: European. *Journal of Marketing*.

- Khakim. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Pizza Hut cabang Simpang Lima. *Journal Of Management*. ISSN: 2442-4064. Vol. 1 No. 1.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran edisi kesebelas*. Jilid 2, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Indeks.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Leon, Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk. 2010. *Consumer Behavior*, 11th edition, London: Person Prentice Hall, inc.
- Lily Harjati dan Yurike Venesia. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal Ekonomika*. Vol. 1 No. 1.
- Lupiyoadi. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- M. Suyanto. 2006. *Revolusi Organisasi dengan Memberdayakan Kecerdasan Spiritual*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Marknesis. 2009. *Customer Satisfaction and Beyond*. Yogyakarta: Marknesis Tim.
- Masruri, A. 2013. Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. Vol. 2 No. 7.
- Muhammad Ehsan Malik. 2012. Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Pakistan Telecommunication Secto. Pakistan: *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 3, No. 23.
- Oliver, Richard L. 2011. *Satisfaction, A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: MC Graw-Hill.
- Osman, Zahir. 2016. Mediating Effect of Customer Satisfaction on Service Quality and Trust Relationship in Malaysia Banking Industry.
- Peter, Paul dan Jerry Olson. 2010. *Consumer Behavior and Marketing Strategy*. 9th Edition, McGraw Hill.
- Philip, Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. edisi 13 jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Philip, Kotler dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. edisi keduabelas, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.

- Pradina, S. 2012. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Demak. Sistem Informasi *Jurnal Ilmiah USM*. Vol.1 No.2.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Flexibel Marketing*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. (Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Pelanggan) serta Analisis PLN JP. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Roa, dan Monroe. 1989. The Effect of Price, Brand Name and Store Name on Buyers' Perceptions of Product Quality: An Integrative Review. *Journal of Marketing Research*. No. 26, Vol. 2.
- Ropke, Jochen. 2000. *Ekonomi Koperasi: Teori dan manajemen*. Penerjemah: Sri Djatnika S dan Ariffin. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2011. *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarjono. 2007. Faktor-Faktor Strategik Pelayanan dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2005-2006. Vol. 19 No.1.
- Simamora, Bilson. 2007. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Suharno dan Retnoningsih. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*.
- Sukamdiyo, Ign. 2001. *Manajemen Koperasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran: Konsep, Strategi dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.

- Titik, Wijayanti. 2012. *Marketing Plan! Perlukah? Managing Marketing Plan (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- _____. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Valarie Zeithaml, Mary Jo Bitner dan Dwayne Gremier. 2009. *Consumer Behavior and Services Marketing*. New York: Mcgraw-Hill.
- William J, Stanton. 2000. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangan.
- Yamit, Zultan. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Yola, Melfa dan Duwi Budianto. 2016. Citra dan Persepsi Harga Dalam Mempengaruhi Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Bussines centre SMK Negeri 2 Semarang). Vol. 5, No. 5.
- Yusli Fadlika Rahman dan Harti. Pengaruh Kualitas layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Wisata Kolam Renang Teuku Umar Bojonegoro (Studi Pada Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya).

<https://www.bps.go.id/statictable/2014/01/15/1314/jumlah-koperasi-aktifmenurut-provinsi-2006-2016.html>. Diakses pada tanggal 03/04/2018