

DAFTAR PUSTAKA

Buku, Jurnal, Skripsi

- Achmad, Erza Rizky. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pada VespaBox Kota Malang*. Skripsi. Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim.
- Budianto, E.J, Tantra, E.C, & Harianto, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan MaxxKilin Surabaya*. Jurnal Hospitality dan Manajemen : Publikasi Universitas Kristen Petra.
- Cleary, P.D.,& MacNeil, B.J.(1988).*Patient Satisfaction as an Indicator of Quality Inquiry*. Journal of Medical Care Organization, Provision and Financing Vol.15, pp.25-36.
- Donny, Syahbana. (2016). *Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. (1986). *Metodologi Research Jilid 1 2*. Yogyakarta : UGM.
- Harris, G. (2002). *101 Cara Mempromosikan Bisnis*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Hurriyati, R. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung.Alfabeta.
- Juliandi, Azuar & Irfan. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*. Bandung : Ciptapustakaan Media Perintis.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Kinncar, T.C. & Taylor, J.R. (2003). *Riset Pemasaran (Terjemahan oleh Thamrin)* Edisi 3. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P, & Keller, K.L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1&2, Edisi 12. Jakarta : PT. Indeks.

- Maksum, Ali. (2012). *Metodologi Penelitian dalam Olahraga*. Surabaya : Unesa University Press.
- Mardiyatmo. 2005. *Kewirausahaan Untuk Tingkat 1 SMK*. Jakarta: Yudistira.
- Marsono, S & Nawangsasi, E. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Dosen dan Karyawan AUB Pancasila Surakarta*. Jurnal Ekonomi dan Perbankan Vol.3 No.ISSN 2579-5597
- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2007). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT.Rineka Cipta.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. (1988). *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. Journal of Retailing Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- Rangkuti, F. (1997). *Analisis SWOT "Teknik Membedah Kasus" Berorientasi Konsep Perencanaan Strategis Untuk Menghadapi Abad ke 21*. Jakarta : Gramedia.
- Robbins, P. S. (2006). *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*. Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan. Erlangga, Jakarta.
- Rusdianto. (2006). *Akuntansi Koperasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Saragih, Nawariy. (2022). *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Karya Murni Medan*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan Vol.22 No 1.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendi, Hendi, M.Si. (2002). *Fiqih Muamalah "Membahas Ekonomi Islam"*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Teori Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI.

Wijaya, Toni. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT INdeks.

Undang-Undang

Undang-Undang RI No.17 tahun 2012 tentang Perkoperasian