

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga dan Sudantoko, 2002. Koperasi, Kewirausahaan, dan Usaha Kecil. Jakarta: Rineka Cipta
- Arianto, N., Patilaya, E. (2008). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt N Pepper Pada Pt Mitra Busana Sentosa Bintaro. Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia Dan Keuangan, Vol. 6, No. 2 M
- Atik. 2008. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal.
- Darwin, Steven; Dan Kunto, Yohanness Sondang. 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol 2, No., Pp. -2
- Dick dan Basu, 2004 Customer Loyalty : Toward an Integrated Conceptual Framework”, Journal of The Academy Marketing Science, Vol.22, p.99-3.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2006. Service, Quality & Satisfaction, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2005. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2010. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Griffin, J. (2009). *Customer loyalty : How to Learn it, How to Keep it*. Jakarta ; Erlangga.
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. (2007). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler dan Keller. 2004. *Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary Armstrong Edisi 2 Jilid I&2. Edisi Ke 3*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., Keller, K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran, Edisi 2. Jilid 2*. Penerbit PT Indeks : Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller, (2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2006). *Manajemen Pemasaran edisi 2 Jilid & 2*.Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2004. “*Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*”. Jakarta : Erlangga
- Nisfiannoor, M. (2009). *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Normasari, Selvy dkk. 2003. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang*”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 6 No. 2 Desember 2003

- Pramana, i G. Y., & Rastini, N. M. (2006). Nasabah dan loyalitas nasabah bank mandiri cabang veteran Denpasar Bali . E-Jurnal Manajemen UNUD, 5(), 706–733.
- Ratih Hurriyati 204. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung : Alfabeta.
- Ropke (2003) Ekonomi Koperasi, Teori dan manajemen. Salemba Empat: JakartaDewi. 2014. Manajemen Keuangan Perusahaan. Cetakan Pertama. Jakarta: Ghalia.
- Rudianto, 2010. Akuntansi Koperasi, Konsep dan Teknik Penyusunan Laporan Keuangan, Edisi Kedua, Erlangga, Jakarta
- Rudianto. (2004). Akuntansi Koperasi Edisi Kedua. Jakarta. Erlangga
- Soegoto, A.S. (2003). Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. Jurnal EMBA, Vol No.3.
- Sugiyono (2005). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Bandung : IKAPI
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 3-46