DAFTAR PUSTAKA

Buku

Arikunto, Suharsimi. 2013. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**. Jakarta: Rineka Cipta.

Fitzsimmons. 1994. **Service Management for Competitive Advantage**. New York: McGraw-Hill College.

Gaffar, Vanessa. 2007. **CRM dan MPR hotel :customer relationship management and marketing public relations**. Bandung: Alfabeta.

Griffin, Jill**.** 2005. **Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan**. Jakarta: Erlangga.

Joesron. 2005. **Manajemen Strategik Koperasi.** Yogyakarta: Graha Ilmu.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1999. **Prinsip-prinsip Pemasaran**. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran Edisi ke-13 Jilid 1**. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 1993. Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

_____. 2005. **Manajemen Pemasaran Jilid 1**. Jakarta: PT. Prehalindo.

_____. 2006. **Manajemen Pemasaran Jilid 1**. Jakarta: Indeks.

Lovelock, Cristopher,et al. 2010. **Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi**. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa.** Jakarta: Salemba Empat,

_____. 2013. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta: Salemba Empat,

Moenir. 2014. ***Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia***. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Priyatno, Duwi. 2012. **Belajar Praktis Analisis Parametik dan Non Parametik Dengan SPSS**. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.

Riduwan dan Engkos. 2011. Cara Menggunakan Path Analysis (Analisis Jalur), Bandung : Alfabeta.

Schiffman dan Kanuk. 2011. **Perilaku Konsumen**. Jakarta: Indeks Company.

Sugiyono. 2007. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung: CV. Alfabeta.

_____. 2015. **Metode Penelitian Pendidikan**. Bandung: CV. Alfabeta.

Sukardi. 2013. **Metodologi Penlitian Pendidikan**. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy. 2000. **Manajemen Jasa**. Yogyakarta: Andi.

_____. 2006. **Manajemen Jasa**. Yogyakarta: Andi.

Vincent. 1997. **Manajemen Kualitas**. Jakarta: Gramedia.

Tesis

Sugihartono, Joko. 2009. *Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan*" (Tesis). Semarang: Universitas Diponegoro.

Jurnal

Ayu, Gusti, Kerti Yasa, dan Sukaatmadja. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 3.5,* h. 257-275.

Caruana, Albert. 2002. “Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction". *European Journal of Marketing*. Vol. 36 Iss: 7 pp. 811 – 828.

Da Silva, Rui Vintas, dan Alwi. 2006. "Cognitive, Affective Attributes and Conatives Behaviounal Responses in Retail Corporate Bandung". *Journal of Product and Brand Management,* Volume 15. No. 5. h. 293-305.

Safitri, Erwina, Mintarti Rahayu, Nur Khusniyah Indrawati. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap

KepuasanPelanggan dan Loyalitas PelangganService Center (Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang)". Jurnal Ekonomi Bisnis. Vol. 21, Nomor 1.

Faullant, Rita, Kurt Matzler and Johann Fuller. 2008. "The impact of satisfaction and image on loyalty: the case of Alpine ski resorts". *Department of Strategic Management, Marketing and Tourism, University of Innsbruck, Innsbruck, Austria.* Vol. 18 No. 2. h. 163 – 178.

Fornell, 1992. "A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience", *Jounal of Marketing*, Volume. 56, No. 1.

Hadiyati, Ernani. 2010. "Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan",*Jurnal Manajemen,* Volume 2, No. 2.

Jacob, Yusman *et al.* 2016. "How Far Members Satisfaction Mediated Members Loyalty? Investigating Credit Cooperative in Sarawak Borneo", *Procedia - Social and Behavioral Sciences,* 224. h. 376-383.

Japarianto, dkk. 2007. "Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Manajemen Perhotelan,* Volume 3, No.1.

Maghfiroh, Siti. 2016. "Pengaruh Kepuasan, Antusiasme, dan *Switching Barrier* Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Serba Usaha". *Economic Education Analysis Journal,* Volume 5, No.1.

Musanto. 2004. "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya", *Jurnal Manajemen,* Vol.6, No.2.

Rentha, Naomi. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakarta", *Jurnal Administrasi Bisnis,* Vol.11, No. 1, h.61-83.

Rust, R.T. and Oliver, R.L. 1994. ``Service quality: insights and managerial implications from the frontier". in Rust, R.T. and Oliver, R.L. (Eds), Service Quality: New Directions in Theory and Practice, pp. 241-68.

Selnes, Fred. 1993. "An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction, and Loyalty", *European Journal of Marketing,* Volume 27, No. 9.

Saputra, Falla Ilhami. 2013. "Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46

Sentra Kredit Kecil Surabaya)". *Jurnal Aplikasi Manajemen,* Volume 11, No. 3, h. 445-457.

Sivadas, Eugene dan Jamie Baker. 2000. "An Examination of the relationship between service quality, customer satisfaction, and store loyalty". *International Journal of Retail & Distribution Management*. Vol. 28. No. 2. h. 73-82.

Sondakh, Conny. 2014. "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)". *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen,* Vol.3 ,No.1,h.19-32.

Tatik Suryani. 1998."Nilai Strategik Kesetiaan Pelanggan", Usahawan, No.9,.

Yi. 1989. "A Critical Review of Customer Satisfaction", *Division of Research School of Business Administratio,* Working Paper 604.

Internet

Yasa, Agne, *Kemenkop UKM: Kontribusi Koperasi Terhadap PDB Nasional 4,48%,* http://industri.bisnis.com/read/20180105/12/723657/ kemenkop-ukm-kontribusi-koperasi-terhadap-pdb-nasional-448- (Diakses 15 Mei 2018).

Artikel

Afriamilda, Syukri Lukman, Zaitul. 2016. "Peranan Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Organisasi, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota". Padang: Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta.