

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Kotler, Philip., dan Keller, Kevin Lane. 2016. *“Manajemen Pemasaran”*, Edisi Lima Belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi analisis multivariat dengan program IBM -SPSS 21*. Semarang: penerbit Universitas Diponegoro
- Aritonang R, L. 2016. Kepuasan Pelanggan. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy and Gregorius Chandra, 2016, *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Tjiptono, Fandy and Gregorius Chandra, 2015, *Kualitas Layanan* . Jakarta: Alfabet
- (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartanton, Dwi (2016). *Metode riset Pemasaran*. Jakarta: Alfabet.
- Jaiz, Muhammad. (2015). *Dasar-dasar dimensi Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu..
- Sudaryono, Saefullah Asep. (2017). *Statistik deskriptif : langkah mudah analisis data*. Yogyakarta: Andi.

**Karya Tulis :**

*Adhikarini. 2003. Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Koperasi Serba Usaha Makmur Lestari Surakarta. Skripsi: UNS*

*Branti, Istariyani. 2002. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Cabang Sragen. FE: UMS.*

**Jurnal :**

Wahyu Kuntoro (2018) *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*

**Artikel :**

Jatmiko. (2018) *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG*

**Internet :**

*[www.koperasi.com /logokoperasi](http://www.koperasi.com/logokoperasi)(2019) , diakses pada 25 Juni 2019*

*[www.maxmanroe.com/pengertian koperasi](http://www.maxmanroe.com/pengertian_koperasi) 2019,20 juni 2019*

*<http://www.jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/403> diakses pada tanggal 1 juni 2019*