

DAFTAR PUSTAKA

- Aagyapong, G. K. (2010). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction In The Utility Industri Case Of Vodafone (Ghana). *International Journal Of Business And Management*, 6, 5-12. doi:10.5539/ijbm.v6n5p203
- Anugrah., T. A. (2013). Analisis Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Milan di Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi. *Universitas Jember*. Retrieved from <http://respository.unej.ac.id/handle/123456789/5304>
- Beneke., J. h. (2012). *Examining The Effect Of Retail Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction And Loyalti The Case Of The Supermarket Shopper Independent Research Journal In The Management Science*, 12, 27-43. doi:<https://doi.org/10.4102/ac.v12i1.129>
- Boy. (2018, Juni 25). Koperasi Simpan Pinjam. (D. Sumarwati, Interviewer) Jakarta.
- Hardiati., S. &. (1999). Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Telkomsel Malang Area. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 1, 56-64.
- Hardiyati., E. (2014). Service Quality and Performance Of Public Sector Study On Immigration Office In Indonesia. *International Journal Of Marketing Studies*, 6, 6-10. doi:10.5539/ijms.v6n6p104
- Jamal. (2018, Agustus 13). Peraturan KSP. (D. Sumarwati, Interviewer) Jakarta.
- Jamil. (2018, Juli 10). Sektor Rill KPDK. (D. Sumarwati, Interviewer) Jakarta.
- Jari, L. (2013, April 17). *Definisi Variabel Penelitian*. Retrieved Juli 5, 2018, from <http://www.lintasjari.com/625/definisi-variabel-penelitian/>
- Khasanah., I. &. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rs Elisabeth Semarang. *Jurnal Aset*, 12, 117-124. Retrieved from <http://file:///C:/User/Lenovo/Videos/35-99-1-PB.pdf>
- Koperasi, K. P. (2014). Materi Rapat Anggota Tahunan Buku 2013. Jakarta.
- Koperasi, K. P. (2015). Materi Rapat Anggota Tahunan Tahun Buku 2014. Jakarta.
- Koperasi, K. P. (2015). Materi Rapat Anggota Tahunan, Tahun Buku 2014. Jakarta.
- Koperasi, K. P. (2017). Materi Rapat Anggota Tahunan, Tahun Buku 2016. Jakarta.
- Koperasi, K. P. (2018). Materi Rapat Anggota Tahunan, Tahun Buku 2017. Jakarta.
- Kuncoro. (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakrta: Erlangga.
- Maroco. (2013). Service Quality Customer Satisfaction and Loyalty. *European Journal Of Tourism Hospitality and Recreation*, 4, 119-145. Retrieved from http://file:///G:/2013_EJTHRVol4Issue03_Maroco.pdf

- Minh., N. H. (2015). Service Quality and Customer Satisfaction aCase Study Of Hotel Industry In Vietnam. *Jurnal Asia Social Science*, 11, 73-85. doi:10.5539/ass.v11n10p73
- Novianti., H. T. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 3, 789-794. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/81806-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>
- Pengetahuan, S. (2017, Agustus 26). *Pengertian Validitas dan Realibilitas Menurut Para Ahli, Jenis Prinsip Cara Menghitung Terlengkap*. Retrieved Agustus 13, 2018, from http://www.sepengetahuan.com/2017/08/pengertian-validitas-dan-realibilitas-menurut-para-ahli-jenis-prinsip-cara-menghitung.html#Kusaeri_201275
- Philip Kotler & Keller., K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Rizqy., R. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Graham Service Indonesia Cabang Semarang. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 2, 20-25. Retrieved from <http://jurnal.unpad.ac.id/index.php/MS/article/view/497>
- Rufaidah., V. W. (2011). Analisis Kepuasan Pelajar dan Mahasiswa Terhadap Layanan Sirkulasi pada Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian. *Jurnal Perpustakaan*, 20, 16-21. Retrieved from <http://pustaka.litbang.pertanian.go.id/publikasi.summary.php?contentID=pp201113>
- Samosir., Z. Z. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 28-36. Retrieved from https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/51482949/pengaruh_kualitas_layanan_terhadap.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1534247672&Signature=Gew2FbYny3MeOp1aZdVwq
- Sarmin, E. &. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Petani Pemakai Air Irigasi Colo Timur ditinjau dari Kualitas Pelayanan Operasi dan Pemeliharaan Sumber Daya Air Bengawan Solo. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 12, 14-24. Retrieved from <http://www.ejurnal.unisri.ac.id/index.php/ekonomi/article/view/542>
- Sarsiti & Djauhari., S. (2016). Pengaruh Dimensi Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Peserta Pada Program Pendidikan Kewirausahaan Masyarakat Pada Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 10, 173-185. Retrieved from <http://ejurnal.unisri.ac.id/index.pho/Manajemen/article/view/1503>
- Sasongko., F. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1, 1-7. Retrieved from <http://publicayion.petra.ac.id/index.pho/manajemen-pemasaran/article/view/519>

- Simamora., B. P. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dwelling Time dan Billing System Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Jakarta International Container Terminal). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 49, 178-188. Retrieved from <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1909/2292>
- Statistik, J. (2013, Januari 20). *Contoh Pengujian Validitas Dengan Korelasi Pearson Product Moment*. Retrieved from <http://jam-statistic.blogspot.com/2014/01/contoh-pengujian-validitas.html>
- Sudaryono., D. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV. ANDI.
- Sunyoto., D. S. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta, Jawa tengah, Indonesia: Center Of Academic Publishing Service.
- Supartiningsih., S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 1, 9-15. doi:10.18196/jmmr.6122
- Suwandi. (2018). Respon Anggota Terhadap Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam. *Journal Of Entrepreneurship Management and Industry*, 1. Retrieved Agustus 25, 2018, from <http://jurnal.bakrie.ac.id/index.php/JEMI/article/view/1791>
- Trisnowati., J. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 14, 222-229. Retrieved from <http://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/view/881>
- Utama., A. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Jurnal OPSI*, 1, 96-110. Retrieved from <http://staffnew.uny.ac.id/upload/197410142008121001/penelitian/kualitas+pelayanan+RS+Cakra+Husada.pdf>
- Widyasari., P. A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Simpan Pinjam Syariah. *Jurnal Peta Tulungagung*. Retrieved from <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/2640/>
- Wulan., S. &. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2, 181-200. Retrieved from jurnal.ubl.ac.id/index.php/jmb/article/view/250
- Wulan., S. (2011). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Tanjungkarang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1, 161-187. Retrieved from <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/jmb/article/view/42>
- Yuniastini, S. &. (2014). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungjarang. *Jurnal Kesehatan*, 5, 121-126. doi:<http://dx.doi.org/10.26630/jk.v5i2.42>

Zakaria., A. &. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Banjarmasin. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 5, 1-8. Retrieved from <http://jwm.ulm.ac.id/id/index.php/jwm/article/view/127>