



DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, D., A., N. 2013. Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar. *Jurnal Economia* 9(2): 191-200.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Temanggung. 2019. Kabupaten Temanggung dalam Angka 2019. Badan Pusat Statistik Kabupaten Temanggung, Temanggung.
- Bay, S. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan KUD Sialang Makmur Kabupaten Pelalawan Propinsi Riau. Skripsi. Fakultas Pertanian. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Biesok, G dan Jolanta, W.W. 2011. Customer Satisfaction: Meaning and Methods of Measuring. *Marketing and Logistic Problems in the Management of Organization Journal of the Academy of Marketing* 2(2): 23-41.
- Dahari, Z., M. Abduh, dan K.S. Fam. 2015. Measuring Service Quality in Islamic Banking: Importance-Performance Analysis Approach. *Asian Journal of Business Research* 5(1): 15-28.
- Ebrahimi, M.S., dan Farshad, I. 2014. Evaluating Customer Satisfaction in Iranian Agricultural Cooperatives by use of SERVQUAL Model. *International Journal of Agriculture and Crop Sciences* 7(4) : 202-206.
- Firdaus, M., dan Susanto, A., E. 2004. *Perkoperasian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Fitriah, T. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan BPRS Amanah Ummah Cabang Kota Bogor. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hendar. 2010. *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Erlangga. Jakarta.
- Ihsani, W.D. 2005. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Wisata Canguang Garut, Jawa Barat. Fakultas Pertanian. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Irawan H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. ElexMedia Komputindo. Jakarta.
- Khoirunnisa, A. 2016. Kualitas Pelayanan Koperasi Petani Tebu Rakyat (KPTR) Tani Maju di Kabupaten Temanggung. Skripsi. Fakultas Pertanian. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (terjemahan Jaka Wasana). Salemba Empat. Jakarta
- Mahri, A.J.W. 2006, Pelayanan dan Manfaat Koperasi, serta Pengaruhnya Terhadap Partisipasi Anggota. *Jurnal UPI* 6(6): 5-10.



Nasution. 2008. Menjawab Kondisi Ekonomi Nasional. Penerbit PIP dan LPEK. Jakarta Selatan.

Oanda, D. M. (2015). Service quality dimensions and customer satisfaction in Barclays Bank of Kenya. Unpublished MBA Project. University of Nairobi.

Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing* 49(4): 41-50.

Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Republik Indonesia. 1992. Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992. No. 116. Sekretariat Negara. Jakarta

Sappaile, B.I. 2007. Pembobotan butir pernyataan dalam bentuk skala Likert dengan pendekatan distribusi Z. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan Tahun ke-13 No 064* : 1-8.

Satria, R.E. 2013. Analisis Persepsi dan Kepuasan Anggota terhadap Pelayanan Koperasi Pedagang Pasar (KOPPAS) Pasar Parung Kabupaten Bogor. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor. Bogor.

Sembel, R. 2003. *Menang Dengan Pelayanan Sepenuh Hati*. Universitas Bina Nusantara. Jakarta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Suratman, M. 2002. *20 Pokok Pemikiran Pembangunan Koperasi*. IKOPIN. Bandung.

Tatik, S. 2008. *Manajemen Koperasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Tjiptono, F., dan G. Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (ed. 3). Andi Offset. Yogyakarta.

Umar, H. 2003. *Riset Pemasaran dalam Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Utama.