

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D.A. 1991. *Managing Brand Equity Capitalizing on the Value of a Brand Name*. United States of America: The Free Press New York London Toronto Sydney.
- Agyapong, G.K. (2011). The effect of service quality on customer satisfaction in the utility industry-a case of Vodafone (Gana). *International Journal of Business and Management*, 5(6):203-210.
- Alauddin., Syed M., Mohammad M., Mahmudul I., Musharof H. 2019. Investigating the relationship between service quality, customer satisfaction and customer loyalty in Hotel Industry: *Global Journal of Management and Business Research*, 19(1) : 29-35.
- Ali Hasan. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Perssindo.
- Ashari,H., Ujang, S., Kirbrandoko. (2013). Kepuasan pelaku usaha terhadap kualitas layanan perizinan pupuk di Kementerian Pertanian. *Jurnal Manajemen & Agribisnis*, 3(10):156-164.
- Atiyah, L.A. (2017). Impact of service quality on customer satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Asciences*, 11(5): 20-28.
- Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi. 2017. *Pasar Lelang Komoditas*. <[bappebti.go.id/media/docs/brochures_2017-07-28_15-29-02_Booklet Pasar Lelang Komoditas 2017.pdf](http://bappebti.go.id/media/docs/brochures_2017-07-28_15-29-02_Booklet_Pasar_Lelang_Komoditas_2017.pdf)>. Diakses 2 Januari 2020.
- Bhagwat, S. 2019. Green marketing: consumer buying behaviour to procure eco-friendly products. *Redefining Management Practices And Marketing In Modern Age*, :91-93.
- Chakravarti, D., Eric G., Atanu, S. 2002. Auctions:research opportunities in marketing. *Marketing Letters*, 13(1) : 281-296.
- Damona, R., I.D Gede Raka., I.G Ayu Agung. 2013. Kajian terhadap implementasi pasar lelang komoditi agro pada dinas perindustrian dan perdagangan Provinsi Bali. *Jurnal Agribisnis dan Agrowisata*, 2(4):204-213.
- Engel, J.F., Blackwell, R.D., Miniard, P.W. 1994. *Perilaku Pelanggan*. Edisi Keenam, jilid 2. Jakarta: Binapura Aksara.
- Fatihudin, D & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan prima*. Edisi 2. Yogyakarta:Andi.
- Fitriani, LN., Eko N., Setyo P. 2018. Analisis tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen rumah makan sate ayam ponorogo H. Turki Sobikun. *Berkala Ilmiah Agribisnis Agridevina* 7(2):116-130.
- Gani, I. dan Siti Amalia. 2015. *Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi & Sosial*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Ismail, A. Dan Yunan. (2016). Service quality as a predictor of customer satisfaction and customer loyalty. *Scientific Journal of Logistics*, 12(4):269-283.
- Hill, Nigel., John Brierly., Rob Mac Dougal. 2003. *How To Measure Customer Satisfaction*. New York: Routledge Taylor & Francis Group.
- Hartono. 2011. *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Kholil, HM. Dan D. ANN Dewi. 2019. Tingkat kepuasan peserta lelang terhadap pelayanan tempat pelelangan ikan (tpe) Morodemak. *Jurnal Sumberdaya Perairan*, 13(2) : 127-136.
- Kotler, P. 1993. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Alih bahasa Adi Zakaria. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Kotler, P. 1999. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, alih bahasa Ancella Anitawati. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1*, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. and K. L. Keller. 2016. *Marketing Management 15th Edition*. New York: Pearson Education.
- Kumar., Kuldeep., Rai RS., Dugar., Anurag. 2019. Impact of service quality on customer satisfaction and loyalty in the sector of Telecom Service Provider in Delhi-NCR. *International Journal of Innovatif Technology and Exploring Engineering*, 8(8) : 2841-2846.
- Kuntadi dan Jamhari. 2012. Efisiensi pemasaran cabai merah melalui pasar lelang spot di Kabupaten Kulon Progo, Yogyakarta. *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*, 1(1):95-101.
- Lovelock, Cristhoper & Lauren Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyantoro (Cetakan Kedua). Jakarta: PT Indeks.
- Magetaf, S. 2015. The impact of tourism marketing mix elements on the satisfaction of inbound tourists to Jordan. *International Journal of Business and Social Science* 6(7):41-58.
- Martius, E. 2009. Masalah pasar lelang produk pertanian Sumatera Barat. *Jurnal Agribisnis Kerakyatan*, 1(2):1-10
- Meulenberg, MTG. 1989. Horticultural auctions in the Netherlands: a transition from price discovery institution to marketing institution. *Journal of International Food & Agribusiness Marketing*, 1(3/4):139-165.
- Munhurrun, P., Soolakshna, D., Perunjodi, N. (2010). Service quality in the public service. *Internationel Journal of Management and Marketing Research*, 1(3): 37-50.
- Natanael, Y. 2014. *Belajar Otodidak SPSS Pasti Bisa*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Nazir, M. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nurhayati, P., Iis Diatin., Teguh S. 2007. Analisis tingkat kepuasan peserta lelang dan *perceived quality* tempat pelelangan ikan (tpe) di pangkalan pendaratan ikan (ppi) Muara Angke, Jakarta. *Ekonomi Perikanan*, 11(1) : 20-36.
- Parasuraman and Valerie A Zeithaml. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1) : 12-40.
- Parasuraman, A., Valerie, A.Z., Leonard, L.B. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49:41-50.

- Pereira. 2016. Pengaruh service quality terhadap satisfaction dan customer loyalty koperasi dadirah di Diri Timor Leste. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(3) : 455-488.
- Pranada, Y., Dyah, R., Shodiq. 2019. Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1) : 1-11.
- Pratama, L., Aida, VS., Nora, HP. 2017. Analisis tingkat kepuasan anggota dan strategi pengembangan koperasi (Studi Kasus Koperasi Kredit Sehati Jakarta). *Jurnal Manajemen IKM*, 12(1):104-115.
- Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.
- Putri, BA., Bambang., Tutik. 2018. Analisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan pada koperasi Gardu Tani di Desa Ketapang, Kecamatan Susukan, Kabupaten Semarang. *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*, 2(1):85-93.
- Quddus, F.S dan Hudrasyah. (2014). The influence of service quality dimensions on customer satisfaction and customer loyalty in PT. JNE north Bandung area. *Journal Business and Management*, 5(3):546-556.
- Rangkuti F. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia
- Ravichandran., S Prabhakaran., S Arun Kumar. 2010. Application of Servqual model on measuring service quality: a Bayesian approach. *Macrothink Institute*, 1(1):145-169.
- Roopchund, R. (2014). Applying the SERVQUAL model in postal service: a case study of Mahebourg Mau. *The International Journal of Business and Management*, 7(2):222-234.
- Rossanty, Y., M. Dharma., Firman. 2018. *Consumer Behavior In Era Millenial*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- Rusdiyana, E. 2017. Peran pasar lelang dalam pemasaran cabai di kelompok tani lahan pasir pantai Kulon Progo, Yogyakarta. *Journal of Sustainable Agricuture*, 32(1) : 1-8.
- Santasala, V.P. (2010). Service quality (SERVQUAL) and its effect on customer satisfaction in retailing introduction-measures of service quality. *European Journal of Sicial Sciences*, 2(16):239-251.
- Saputra, E. 2017. Analisis kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap atribut hasil penggilingan dagung (studi kasus kelompok sumber rejeki, kabupaten seruyan). *Jurnal Agribisnis* 19(2):143-154.
- Sari, S.W. (2018). The effect of service quality on customer retention through commitment and satisfaction as mediation variables in Java eating houses. *Journal of Applied Management*, 4(16):593-604.
- Sarjono dan Natalia. 2014. Servqual dalam pelayanan kelas pada laboratorium manajemen. *Binus Business Review* 5(1) : 404-417.
- Sarwono, J dan Budiono. 2012. *Statistik Terapan Aplikasi untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Silaban, N.R. 2015. Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di koperasi simpan pinjam Rentha Jaya Purwakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1) : 61-83.
- Shpetim, C. 2012. Exploring the relationships among service quality, satisfaction, trust and store loyalty among retail customers. *Journal of Competitiveness*, 4(4) : 16-35.
- Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syukri, SHA. 2014. Penerapan *customer satisfaction index* dan analisis GAP pada kualitas pelayanan trans jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 2(13):103-111.
- Taniku. 2020. Daftar gabungan kelompok tani, kelompok tani, dan asosiasi petani terdaftar di Kabupaten Kulon Progo. <taniku.kulonprogokab.go.id> diakses 14 April 2020.
- Tharanikaran, V., Sutha, S., Vadivelu, T. (2017). Service quality and customer satisfaction in the electronic banking. *International Journal Of Business and Management*, 4(12):67-83.
- Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: andi Offset.
- Utomo, D.A dan Nurmalina. (2011). Analisis kepuasan dan loyalitas pelanggan Prima Fresh Mart (pendekatan *service quality*). *Jurnal Agribisnis Forum IPB*, 2(1):132-147.
- Veloso, C., Daniel, M., Paula, O., Humberto, R. 2017. The effects of customer satisfaction, service quality and preceived value on behavioural intentions in retail industry. *International scientific Conference on Economic and Social Development*, 330-342.
- Warnadi dan Aris, T. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Widarjono, A. 2017. *Ekonometrika Pengantar dan Aplikasinya*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Zeithaml, Valerie A. And Bitner. 2000. *Service Marketing 2nd edition: Integrating Customer Focus*. New York-McGraw-Hill Inc.