

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S, M. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ali, M. (2013). *Penelitian Kependidikan : Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa.
- Andreassen, T. W. (1997). Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise. *International Journal of Service Industri Management*.
- Arifin Sitio, H. T. (2001). *Koperasi : Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineke Cipta Bandung; PT. Remaja Karya.
- Diyanthini, N. P. (2014). Pengaruh Citra perusahaan, Promosi Penjualan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Pakraman Panjer. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali*.
- Hadi, S. (2004). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasibuan. (2005). *Dasar - dasar Perbankan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hendar. (2010). *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Jakarta : Erlangga.
- Hendrajogi. (2000). *Koperasi Azas Azas, Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Irawan, H. (2017, febuari 10). *Mengukur Citra Perusahaan*. Retrieved from frontfier: [www.frontfier.co.id](http://www.frontfier.co.id)
- Joesron. (2005). *Manajemen Strategis Koperasi*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Kasmir. (2004). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Brafindo.
- kompas. (2009, 11 20). *Bisnis dan Keuangan*. Retrieved April 5, 2018, from [kompas.com:  
https://edukasi.kompas.com/read/2009/11/20/11111565/berkat.ukm.Indonesia.tahan.krisis.ekonomi](https://edukasi.kompas.com/read/2009/11/20/11111565/berkat.ukm.Indonesia.tahan.krisis.ekonomi)
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.

- Kotler, P. A. (1995). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. a. (1997). *Marketing Management: Anlysis, Planning, Implementation and Kontrol. 8td ed. Englewood Cliffs*. New Jersey Prentic Hall International ,Inc.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lestari, A. H. (2015, November 24). *Ekonomi*. Retrieved april 5, 2018, from Metronews:  
<http://ekonomi.metrotvnews.com/read/2015/11/24/194238/Indonesia-akan-jadi-pasar-terbesar-di-mea>
- M, A. L. (2002). *Teori dan Profesi Kehumasan* . Jakarta: Bumi Aksara.
- M.D, S. (1985). *Koperasi Indonesia*. Jakarta: Inti Idayu Press.
- Mardiyatmo. (2005). *kewirausahaan untuk tingkat SMK 2 edisi kurikulum 2004*. Jakarta: Yudistira.
- Mastuti., R. T. (2011). *Manjemen Pemasaran Jasa*. Surabaya: Ghalia Indonesia.
- Moh.Nadlir. (2017, Mei 5). *Nasional Kompas*. Retrieved from Kompas:  
<https://nasional.kompas.com/read/2017/05/05/15061711/ada.serbuan.lembaga.keuangan.mikro.pertumbuhan.bmt.stagnan>
- Muhson, A. (2005). *Aplikasi Komputer*. In *Diktat*. Universitas Negri Yogyakarta.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction ( Tehnik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)*. Jakarta: PT Gramedia pustaka utama.
- Setyadharma, A. (2010). *Uji Asumsi Klasik Dengan SPSS 16.0*. In *Diktat*. Universitas Negri Semarang.
- Soleh Soemirat, E. A. (2003). *Dasar - Dasar Public Relation*.
- Statistika untuk penelitian*. (2007). bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, J. (2009). *Dimension Quality of Service Influence Satisfaction in the Hotel ( A Case study an examination of the transaction Model in Service Industri)*. *International Seminar on Industrial Engineering and Management*. ISSN : 1978-774x Proceeding.

Sutisna. (2001). *Prilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran Edisi Kedua Jilid Pertama*. Bandung: Remaja Posdaya.

Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa Edisi Keempat*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang - undang RI nomor 25 tahun 1992 tentang koperasi. (n.d.).

Usamara. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Asmara Books.