

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2000. Analisis Statistik Untuk Bisnis: *Regresi, Kolerasi dan Nonparametrik*, BPFE: Yogyakarta.
- Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Engel. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Penerbit. Andy. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multifariate Aplikasi dengan Program SPSS*. UNDIP. Semarang
- _____. 2006. *Aplikasi Multifariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- <http://www.ump.ac.id/2009/06/06/kopkarsejahtera>.
- Kolter, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran* Prehalindo: Jakarta.
- _____. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Prenhalindo. Jakarta.
- _____. 2003. *Marketing Management, Analysis Planning Implementation and Control*, Ninth Edition, New Jersey: Prentic Hall. Inc.
- _____, P. dan Amstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*. Edisi 12. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Lovelock, Christopher. 2004. *Service Marketing and Management*. New Jersey : Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Pindick and Rubinfeld, 1990, "*Econometrik Model Economic Forecast*, Me Graw hill Kogakusha, Tokyo.
- Rangkuty, 1997. *Riset Pemasaran*. Cetakan Pertama. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Singarimbun dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi LP3 ES. Jakarta.
- Soegiono dan Supriyadi. 2007. *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Koperasi Karyawan Universitas Surabaya*. Jurnal. Vol. 6. No. 2.

- Sugiyono, dan Wibowo E. 2002. *Statistik Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 10.0 For Windows*. Bandung : Alfabeta.
- _____, 2009. *Metode Penelitian Bisnis*, cetakan kedelapan, CV. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- _____. 1997. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta : Rineke Cipta.
- Tam, M.C.Y dan V.M.R.T Tumala, (2001), *An Application of the AHP in Vendor Selection of a Telecommunications System*, Omega 29 171-182
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Penerbit. Andy. Yogyakarta.
- _____. 2005. *Service Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta. Penerbit. ANDY.
- _____. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.