

DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin dan Farida 2014. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dilihat Dari Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Bina Mitra Mandiri Di Kudus*. Artikel penelitian. Universitas Dian Nuswantoro.
- Dirgantara, Wara. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Kartini Jepara*. Tesis. Universitas Negeri Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Handoko, T. H. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Kanuk, Schiffman, Leon &, Leslie Lazar. 2008. *Consumer Behaviour 7th Edition (Perilaku Konsumen)*. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Alih Bahasa : Benyamin Molan. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta.
- Lestari, Oktaviani. 2013. *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan Angkasa Pura Supadio Pontianak*. Artikel Penelitian. Universitas Tanjungpura Pontianak.
- Mulyani, Heni Wahyu. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Di KUD Mekar Kecamatan Ungaran Kabupaten Semarang Tahun 2012/2013*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Najib, Muhammad. 2014. *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Penggunaan Jasa Koperasi Simpan Pinjam (Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Sanggar Bina Usaha Temanggung)*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Palilati, Alida. 2007. *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan. Volume 9. Nomor 1.

- Putro, Dimas Poernomo. 2011. *Hubungan Kinerja Pengurus Dengan Kepuasan Anggota Di Koperasi Serba Usaha "Srikandi Makmur" Desa Betro (Studi di Koperasi Serba Usaha "Srikandi Makmur" Desa Betro)*. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran".
- Rangkuti, F. 2006. *Messuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT. GramediaPustaka Utama.
- Robbins, S.P. 2008. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Prehallindo. Jakarta.
- Subyantoro, Arief. 2009. *Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi dan Kepuasan Kerja Pengurus yang Dimediasi oleh Motivasi Kerja (Studi pada Pengurus KUD di Kabupaten Sleman)*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan. Volume11. Nomor 1.
- Suharjo, Bambang. 2008. *Analisis Regresi Terapan dengan SPSS*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Jasa*. Penerbit Bayu Media Publishing. Malang.
- _____. 2011. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi. Yogyakarta.
- _____. 2011. *Strategi Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.
- Trista, Nadia. & Apriyatni & Saryadi. 2012. *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Keputusan Toyota Avanza Di Kota Semarang*. Naskah Publikasi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Umar, Husein. 2010. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo, Ari Susanto. 2013. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Di Kota Purwokerto*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Yasmaniar, Variana Hotnida. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Debitur Modal Kerja Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Solo Tbk*. Tesis. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.