

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin,Wibowo . 2000. *Kunci Sukses Pelayanan*. Yogyakarta: Liberty.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Edisi revisi VI : Rineka Cipta.
- Arikunto , Suharsimi. 2006. *Menejemen Penelitian. Edisi revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baswir, Revrisond. 2000. *Koperasi Indonesia*. Yogyakarta: BPFE.
- Budiarto, S. dan Dolly S.N. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budiyono. 2000. *Statistika Dasar untuk Penelitian*. Surakarta: UNS Press.
- Kotler,Philip. 2004. *Dasar-dasar pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Machfoedz, Mahmud.2005.*Pengantar Pemasaran Modern*.Yogyakarta:UPP AMP YKPN.
- Nasir,M. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rangkuti,Freddy. 2006. *Measuring Customer Statisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sudjana, Nana. 2004. *Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Edisi Revisi: Alfabeta.
- Suryani, Tatik dkk. 2008. *Manajemen Koperasi*. Surabaya: Graha Ilmu.
- Tjiptono,Fandy. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wilkaningtyas, Suci U. 2002. *Menciptakan Kepuasan Pelanggan Dalam Organisasi Jasa*. Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha.
- Yamit, Zulia. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonseia.
- [http://www.pengaruh\\_produk\\_dan\\_kualitas\\_pelayanan\\_terhadap\\_loyalitas\\_nasabah\\_tabungan\\_britama\\_pada\\_PT.bank\\_rakyat\\_indonesia.pdf](http://www.pengaruh_produk_dan_kualitas_pelayanan_terhadap_loyalitas_nasabah_tabungan_britama_pada_PT.bank_rakyat_indonesia.pdf). Data diakses pada tanggal 29 juni 2011.