

DAFTAR PUSTAKA

- Agus. 2012. Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Pengguna jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar)
- Anak Agung Ayunda Putri dan I Ketut Nurcahya. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Kredit Multiguna Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Utama Denpasar
- Anoraga, panji dan widiyanti, Ninik. 1992. *Dinamika Koperasi* .Reineka Cipta, Jakarta
- Arikunto, Suharsimi, 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi III*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi. Dan Rosinta, Febrina. 2010. *Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pengguna jasa*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 17 hal:114-126.
- Atmaja, Ni Putu. Cempaka Dharmadewi. 2011. *Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penggina Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia di Denpasar*. Tesis Masgister Manajemen Pada Program Pascasarjana Universitas Udayana: Denpasar.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: UniversitasDiponegoro.
- Basu Swasta dan T. Hani Handoko, William J. Stanton. 2004. *Management Pemasaran Modern*. PT. Grasindo Persada. Jakarta.
- Baswir, Revrisond. 2000. *Koperasi Indonesia Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE
- Faris Abdullah Kadhim. 2016. *Effects of marketing mix on customer satisfaction: empirical study on tourism industry in Malaysia*
- Hasan Suhardjono, 2006, *Manajemen Perbankan : Teori dan Aplikasi*, Edisi Pertama, Jogjakarta : BPFE.
- <http://www.bhinaraharja.com/?hal=sejarah>. Di akses tanggal 12 September 2016
- I Gusti Made Ary Bayu Suputra dan Kastawan Mandala. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Kredit Multiguna Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada PT. BPR Hoki Cabang Denpasar

- Ishaq Muhammad Ishtiaq et al., 2014. Role of Corporate Image, Product Quality and Customer Value in Customer Loyalty: Intervening Effect of Customer Satisfaction
- Jefry F.T. Bailia dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler Philip dan Amstrong, 2008. Prinsip-Prinsip Manajemen, Jilid 1 Edisi Kedelapan, Alih Bahasa Oleh Damos Sihombing, MBA., Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo
- Lupiyoadi, 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D., 1995. *An Integratif Model of Organizational Trust*, *Academy of Management Review*, 30 (3): 709-734.
- Michael B. Pontoh dkk. 2014. Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado
- Mulyono, Pudjo, 2005. *Bank Budgeting*. Edisi 1. Yogyakarta: BPF.
- Parasuraman, A., et.al., 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*. Vol. 49 (Fall).
- Petr Suchánek, Jiří Richter, Maria Králová, 2013. *Customer Satisfaction, Product Quality and Performance of Companies*. Review Of Economic Perspectives – Národohospodářský Obzor, VOL. 14, issue 4, 2014, pp. 329–344, DOI: 10.1515/revecp-2015-0003
- Reksohadiprodjo, Sukanto,. 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: BPF.
- Selim Ahmed and MD. Habibur rahman. 2015. The effects of marketing mix on consumer Satisfaction: a literature review from islamic Perspectives
- Setiaji, Bambang, 2006. *Panduan Riset Dengan Pendekatan Kuantitatif*, Cetakan Kedua, Muhammadiyah University Press, Surakarta.

- Shagufta Sarwar, And, James Abugre, 2013. *The Influence of Rewards and Job Satisfaction on Employees in the Service Industry*. Swansea University, Wales, UK
- Soemirat, Soleh dan Ardianto. 2003. *Dasar-Dasar Publick Relation*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Stanton, William, J, 2003, *Prinsip Pemasaran*, Edisi ketujuh, jilid 2, cetakan keempat. Gelora Aksara Pratama.
- Sugiyono. 2004. *Statistika Untuk Penelitian*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Supriyadi dan Marlien. 2011. Analisis kepercayaan, citra merek Dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Dimediasi kepuasan pelanggan (Studi Pada Kreditur PD. BKK Dempet Kota Kabupaten Demak)
- Suyatno, Thomas, 2003, *Dasar-Dasar Perkreditan*, Jakarta: Gramedia.
- Swastha, Basu, 2002, *Asas-asas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Syarifudin. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT Koperasi Rakyat.Indonesia cabang Bangkalan Bima
- Tjiptono. Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayu Publising
- Yamit, Yulian. 2002. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta
- Yulianti, Nina. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Komitmen, dan Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah*. Semarang : Universitas Dian Nuswantoro.
- Yulius. S. 2004. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Surabaya : Usaha Nasional.