

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Bastiar. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar)*. Jurnal EKOBIS.
- Amanullah, Alifian. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PD. BKK Wedi Kabupaten Klaten Cabang Karanganom)*. Skripsi Dipublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Anoraga, Panji dan Ninik Widiyanti. 2003. *Dinamika Koperasi*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Deliana, Febilarasati. 2007. *Pengaruh Service Quality, Switching Cost, Trust dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty*. Skripsi Dipublikasikan. Depok : Universitas Indonesia.
- Ferdinand, Augusty. 2011. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, Feronika. 2006. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank (Studi Kasus: Bank BNI di Kota Bogor)*. Skripsi Dipublikasikan. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Kotler, P and G. Armstrong. 2008. *Principle of Marketing*, Twelfth Edition. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller K, L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller K, L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa edisi pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maima, Rizka. 2012. *Analisis Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Sikap Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Studi Kasus Pada CV. Mukti Manunggal Semarang)*. Skripsi Dipublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Maukar, Ani Julia. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Bekasi*. Jurnal Universitas Gunadarma.
- Mayer, R.C., Davis, J.H., & Schoorman, F.D. 1995. "An Integrative Model of Organizational Trust", *Academy of Management Review*, 20, p. 709-734.
- Mowen dan Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Mustika, Elvi, Rika D., Merry T., 2012. *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Mega Pratama Cabang Padang*. Jurnal UBH Volume 1 Nomer 2.
- Ninik, Widiyanti dan YW. Sunindhia. 2003. *Koperasi dan Perekonomian Indonesia*. Jakarta : Rineka Cipta dan Bina Adiaksara.
- Purnama, Hans. 2012. *Pengaruh Service Quality dan Corporate Brand Image Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Bank Mandiri Surabaya*. *Jurnal EKOBIS*
- Reza, Taufiq. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mega tbk Cabank Makassar*. Makassar : Universitas Hasanuddin.
- Schiffman, Leon G., Kanuk, Leslie Lazar. 2010. *Consumer Behavior. 10th edition, New Jersey: Pearson Prentice Hall*.
- Sirdesmukh, Deepakh; Japdig Singh; Berry sabol (2002). "Customer Trust, Value, and Loyalty in Relationship Exchanges".
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Suryani. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Bank BNI' 46 Cabang Uin Syarif Hidayatullah Ciputat)*. Skripsi Dipublikasikan. Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Syarifudin, Ahmad. 2011. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkalan Bun*. *Jurnal Pemasaran* Juni 2011 Volume 3 Nomer 2.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Umar, H. 1999. *Metode Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta : Gramedia.

Undang-Undang (UU) No.17 tahun 2012 Tentang Perkoperasian.

Zeithmal, Valarei A, Parasuraman A, and Leonard L. Berry. 1996. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for future Research*. *Journal of Marketing*, Vol. 49, hal. 41-50.

www.dekop.go.id, 2013. (diakses tanggal 2 Juli 2013).