

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, Atep. , 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet 2*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Alma, Buchari. 1992. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta,
- _____. 2002 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta,
- Aminudin, 2010. “*Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen BPRS Bumi Rinjai Kota Batu*”, Skripsi: Fakultas Ekonomi UIN Malang
- Anshori & Sri Ismawati, Muslich. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Asnawawi & Maskhuri, 2011. *Metodologi Riset Pemasaran*, Malang: UIN Maliki Press,
- Azwar. Syaifuddin. 2007. *Metode Penelitian* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar,
- Departemen Agama Republik Indonesia, 1999. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Semarang: Asy-Syifa'
- DR. H. M. Burhan Bungin, Prof. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya, ed. Ke-2, Cet. 6* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Duwi, 2013. *Uji Heteroskedastisitas*, Dalam http://duwi_consultant.blogspot.com/2011/11/uji_heteroskedastisitas.html. diakses pada 26 September 2013
- Dwi Priyatno, 2009. *Mandiri Belajar SPSS*, Jakarta : Buku Kita,
- Firdaus, Muhammad. 2004. *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, Jakarta: Bumi Aksara,
- Hadi, Sutrisno, 2001. *Metodologi Research I*, Yogyakarta: Andi Offset,
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia.

Hopson & Mike Scally, Barrie. 1997. *12 Langkah Menuju Sukses Melalui Pelayanan yang Bermutu*, Jakarta: Arcan.

indonesianconsume.blogspot.com, *Perkembangan Baru Bisnis Ritel Modern*, <http://indonesianconsume.blogspot.com/2013/02/perkembangan-baru-bisnis-ritel-modern.html?m=0>. Di akses tanggal 15 Maret 2014

indonesianconsume.blogspot.com, *Bisnis Ritel Di Indonesia*, <http://indonesianconsume.blogspot.com/2013/02/bisnis-ritel-di-indonesia-tahun-2013.html>. di akses tanggal. 15 Maret 2014

Kasmir, 2005. *Etika Customer Service edisi Pertama cet. 1*, Jakarta : raja Grafindo Persada,

Kotler & Gary Amstrong, Philip. 1997. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 2 Jakarta, Prenhalindo,

Kotler & Kevin Lane, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta : PT. Indeks.

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid 2 Jakarta, Prenhalindo,

Laili, Cahaya. "*Teknik Pengolahan Data Deskriptif*" <http://cahayalaili.blogspot.com/2011/05/teknik-pengolahan-data-deskriptif.html> diakses pada 04 Nopember 2013

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta : Salemba Empat.

m.bisnis.com. *Koperasi Jadi Ritel Modern Beri Peluang Bisnis Distributor*. m.bisnis.com, *Koperasi Jadi Ritel Modern Beri Peluang Bisnis Distributor*, <http://m.bisnis.com/quick-news/read/20111109/78/52687/koperasi-jadi-ritel-modern-beri-peluang-bisnis-distributor>. diakses tanggal 17 April 2014

Morissan M. A., dkk., 2012. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Kencana,

Narbuko & Abu Achmadi, Cholid. 2009. *Metodologi Penelitian, Cetakan ke-10*, Jakarta: Bumi Aksara,

P Angipora, Marius. 1999. *Dasar – Dasar Pemasaran ed. 1, cet 1*. (Jakarta, Raja Grafindo Persada.

P.B dan Ashari, Santosa. 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Yogyakarta: Andi

- Panjaitan & Hotman Panjaitan, Felix, 2010. *Analisis Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: PT. Revka Petra Media.
- Purwadarminto, 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Ranupandojo, Djoseno. 1991. *Soal Jawab Marketing Konsep Kebijakan dan Strategi*, Cetakan I, Yogyakarta, Alfabet.
- Ratminko & Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- repository.unhas.ac.id, *Bab Pendahuluan*. Dalam <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/192/BAB%20I%20PENDAHULUAN.pdf?sequence=2> diakses tanggal 15 Maret 2014
- Riduwan, 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung : Alfabeta,
- Rochman, Fatchur. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan Mobile Banking GPRS Bank Syariah Mandiri Surabaya Barata*, Skripsi Surabaya: IAIN Sunan Ampel
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Banyumedia Publishing, 2004),
- Sihombing, Umberto. *Jurnal, Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan. Studi Kasus Terhadap Mahasiswa Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Trianandra Jakarta*. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, No 051, Tahun ke-10, November 2004
- Singarimbun, et. al, 1989. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.
- Sobakha, Nuriyatus. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Al-Andalus Nusantara Travel (Penyelenggara Umroh) Surabaya*, Surabaya, skripsi.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto, 2004. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sutisna, 1999. *Perilaku Konsumen Komunikasi Pemasaran*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

- Swastha dan Irawan, Basu., 1997. *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta, Penerbit Liberty.
- Tjiptono & Anastasia Diana, Fandy. 2003. *Total Quality management*, Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*, Malang : Bayumedia Publishing.
- _____. 2004. *Manajemen Jasa edisi Kedua cet, 3* Yogyakarta : Andi.
- Ulwiwati, Hanik. 2013. *Pengaruh layanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya*, Surabaya, Skripsi,
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,
- Usman & Purnomo Setiadi Akbar, 2008. Husain. *Pengantar Statistika*, Jakarta: Bumi Aksara,
- Wawancara dengan Nur Azizah pegawai KPRI Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya, tanggal 10 April 2014
- Wawancara dengan Luliana, Kepala Keuangan Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya, tanggal 17 April 2014
- Yamit, Zuliana. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, ed. 1, cet. Ke 3 Yogyakarta : Ekonisia.
- Yuliani, 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan*. *Jurnal Semarang : Dinamika Penelitian*,