

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga Panji dan Widiyanti Ninik. 1992. *"Dinamika Koperasi"*. Jakarta : Rineka Cipta
- Awat, Napa,j, 1998. *Manajemen Strategi Suatu Pendekatan System*, Yogyakarta: Liberty
- Effendi Mochtar. Ek. 1986 *"Membangun Koperasi"*. Jakarta : Bhratara Karya Aksara.
- Firdaus Muhammad dan Susanto Edhi Agus. 2002. *"Perkoperasian, Sejarah, Teori dan Praktek"*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Hendrojogi. 1991. *"Koperasi, Azaz-azaz teori dan praktek"*, Jakarta : PT. Grafindo Persada.
- Hopson Barrie & Mke Scally 1991. *"12 Langkah Menuju Sukses Melalui Pelayanan Bermutu"*. Jakarta. Arcan.
- Kartasapoetra. 1990. *"Praktek Pengelolaan Koperasi"*. Jakarta : Rineka Cipta
- Maezuki, 2000. *Metode Riset*, Yogyakarta: BPFEE-UII)
- Moleong, Lexy J, 2002, *"Metodologi Penelitian Kualitatif"*. Bandung. Remaja Rosda Karya.
- Nangoi Ronald, Drs. MBA. 1996 . *"Menentukan Strategi Pemasaran dalam Menghadapi Persaingan "*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Pachta Anjar dan Bachtiar Myra Rosana. 2005. *"Hukum Koperasi Indonesia"*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Reksohadiprojjo Sukanto, 1998, *"Manajemen Koperasi Edisi 5"*, Yogyakarta : BPFEE
- Sahetapy. 1994. *"Kejahatan Koperasi"*. Bandung : PT. Eresco.
- Setyadi, Husaini, Purnomo, 1996, *"Metodologi Penelitian Sosial"*. Bandung. Bumi Aksara.
- Sri Wahyuni, Agus Inus, 1994. *Manajemen Strategi*, Jakarta: Bina Aksa
- Sukamdiyo Ign. 1996 . *"Manajemen Koperasi"*. Jakarta. Erlangga

Suwandi Ima. 1982. "*Seluk Liku Koperasi Madrasah dan Koperasi Pondok Pesantren*". Jakarta : Bhratara Karya.

Swasono Edi Sri. 1983. "*Koperasi Di Dalam Orde Ekonomi Indonesia*". Jakarta. UI Press

Tamba Haloman Arifin Sitio, 2001, *Koperasi "teori dan praktek"*, Jakarta. Erlangga

Widiyanti Ninik, 1996, "*Manajemen Koperasi*", Jakarta : Rineka Cipta.

## PEDOMAN WAWANCARA

Adapun pedoman wawancara ini dimaksudkan untuk membatasi ruang penelitian meliputi yang akan dilakukan :

1. Bagaimana strategi pelayanan yang anda berikan kepada para anggota ?
2. Strategi apa yang anda gunakan dalam memberikan pelayanan terhadap anggota ?
3. Sejauh mana pencapaian strategi pelayanan yang anda terapkan di koperasi ?
4. Bagaimana caranya mensosialisasikan strategi pelayanan agar diterima oleh anggota anda ?
5. Bagaimana tanggapan anggota terhadap strategi pelayanan yang anda berikan?
6. Bagaimana tanggapan anda sebagai anggota koperasi Al-Ikhlas terhadap pelayanan yang diberikan ?
7. Apakah anda sepakat dengan pelayanan yang diterapkan di koperasi ini ?
8. Selama ini apakah ada pengurus atau anggota di koperasi ini yang menolak terhadap pelayanan yang diterapkan di koperasi ini ?
9. Sejauhmana pengaruh strategi pelayanan terhadap keaktifan para anggota di koperasi Al-Ikhlas ?
10. Sejauh ini pernahkah anda mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan ?