

Daftar Pustaka

- _____. (2017). *Buletin SBW Berkembang Dengan Derap Kebersamaan "Panas Dingin Pemilihan Pengurus dan Pengawas"* (Triwulan 1 ed.). Surabaya: Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya.
- Anugerahdino. (2014). <http://www.anugerahdino.com/2014/09/konsep-dasar-pelayanan-prima.html>.
- Arifin, I. (1996). *Penelitian Kualitatif*. Bandung: Kalimasahada.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Cristian, G. (1990). *Service Management and Marketing A Moment of Truth*. Singapore : Maxwell Macmillan International.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service : Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe. Inc.
- dkk, I. K. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta Jakarta.
- Dr. H. Zaenal Mukarom, M., & Muhiibudin Wijaya Laksana, S. M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pengantar PUSTAKA SETIA Bandung.
- Eliyawati, W., Sutjipta, N., & Putra, I. G. (Mei 2016). Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat. *Jurnal Manajemen Agribisnis ISSN : 2355-0759 , Volume 4*.
- Faelan, R. (2013). Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur. *eJounal Administasi Negara* , 56-69.
- Farida, N. U. (2015). *Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Apikri Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Furchan, A. (1992). *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasional.

- Gibson, Ivancevich, & Donnelly. (1996). *Organisasi : Perilaku, Stuktur, Proses* . Jakarta: Binarupa Aksara.
- Harjanto, R. S. (2010). Kepuasan Anggota Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang.
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby. (2000). *Manajemen Kualitas dan Kompetitif Terjemahan Musa*. Jakarta: Fajar Agung.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service* (Vol. Edisi I). Jakarta: Raja Grafindo.
- Kotler, P. (1997). *Konsep Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Jilid 1 dan 2 ed.). Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Liona. (2001). *hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik*.
- Maesarini, I. W., & Fauzi, R. R. (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan KRL Sistem Commuter Line (Studi Kasus Pada PT Kereta Api Commuter Jabodetabek). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan KRL Sistem Commuter Line (Studi Kasus Pada PT Kereta Api Commuter Jabodetabek)* .
- Moenir, H. A. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (1994). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda.
- Nurfauzi, M. (2013). Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Desa Genting Janggut Kabupaten Kutai Kertanegara. *ejournal.an.fisip-untag.org* .
- Parasuraman, E. a. (1988). Zeithaml and Bitner (1996), *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Blsinis dan Manajemen* (Vol. Vol 4).
- Purwadarminto. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Salomon, R. M., & Stuart, W. E. (2003). *Marketing Real People, Real Choices, Interval Edition*. Prentice Hall: New Jersey.

Satria, A. (2016). *Definisi Peran dan Pengelompokan Para Ahli*.

googleweblight.com/?lite_url=http://www.materibelajar.id/2016/01/definisi-peran-dan-pengelompokan-peran.html?m.

Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sjafi'i, A., Koesbandrijo, B., Pujiyanto, A., Jupriono, Rukminingsih, N., Tjahjono, E., et al. (2016). *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*. Surabaya: Prenadamedia Grup.

Soekanto, S. (2009). *Sosiologi Suatu Pengantar* (Edisi Baru ed.). Jakarta: Rajawali Pers.

Sunhaj, A. (1996). *Teknik Penulisan Kualitatif dalam Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-Ilmu Sosial dan Keagamaan*. Malang: Kalimasada Press.

Thoha, M. (1997). *Pembinaan Organisasi (Proses Diagnosa dan Intervensi)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa* (Vol. Ed I). Yogyakarta: Andi.

Wiguna, A. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. <http://stisipbinaputerabanjar.ac.id/wp-content/uploads/2016/09/ASEP-INDRA-AW.Jurnal-Skripsi.pdf>.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm* (Second Edition Hill ed.). New York: Mc Graw.