

DAFTAR PUSTAKA

- Departmen Pendidikan dan Kebudayaan, 1996, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Evans, and Lindsay, 2006, *The Management and Control of Quality (2 Edition)*, West Publishing, San Francisco.
- Fandy, Chandra, 2011, *Strategic Management and Marketing in The Service Sector*, Marketing Science Institute, Boston.
- Gaspers, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Goetsch, D.L. dan Davis, S.B, 2006, *Introduction to Total Quality, Quality Management for Production, Processing, and Services. Upper Saddle River*, Prentice-Hall, Inc. New Jersey.
- Hardjosoedarmo, Soewarso, 2004, *Total Quality Management*, ANDI, Yogyakarta.
- Hurriyati, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.
- Lovelock, Christopher H., 1992, *Managing Service : Marketing, Operations and Human Resources*, Prentice Hall. Englewood Cliffs, New Jersey.
- Manguhardjana, 1986, *Mengembangkan Kreativitas*, Kansius, Yogyakarta.
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- , 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nasution, 2005, *Total Quality Management*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Nisjar, Karhl, 1997, *Konsepsi tentang Pemberdayaan Aparatur di Daerah*, Makalah pada Lokakarya Visi dan Misi Metropolitan 2000, Bandung.
- Purnama, 2006, *Manajemen Kualitas Perspektif Global, Edisi Pertama, Cetakan Pertama*, Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.
- Ratminto, dan Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- , 2006, *Manajemen Pelayanan, Edisi Kedua*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

- , 2010, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Saefullah, 2008, *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Fisip UNPAD, Sumedang.
- Sahlan, Sulaeman, 1988, *Multi Dimensi Sumber Kreativitas Manusia*, Sinar Baru, Bandung.
- Saud, et.all, 2005, *Total Quality Management dalam Konteks Pendidikan*, Prodi Adpen UPI, Bandung.
- Sedarmayanti, 2000, *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*, Mandar Maju, Bandung.
- Semiawan, Conny, 1984, *Memupuk Bakat dan Kreativitas Siswa Sekolah Menengah*, Jakarta, Gramedia
- Sujana, 2000, *Metode Statistika*, Tarsito, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Sutermeister, R.A., 1976, *People and Productivity (Third ed)*, Mc. Grow-Hill Book Company, New York.
- Supriadi, Dedi, 1996, *Kreativitas Kebudayaan dan Perkembangan Iptek*, Alfabeta, Bandung.
- Tasmara, Toto, 2002, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Gema Insani Press, Jakarta.
- Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wijono, D, 1999, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol.1*, Airlangga University Press, Surabaya.
- Zethalm, Valerie A. Parasuraman A. dan Leonard L. Berry, 1990, *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York.

DOKUMEN-DOKUMEN

- Undang – Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang – Undang Nomor 12 Tahun 1967 Tentang Badan Hukum Koperasi
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Fungsi dan Peran Koperasi
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri KUKM Nomor : 02/Per/M.KUKM/IV/2012 Tentang Penggunaan Lambang Koperasi Indonesia
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah
- Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Pedoman Penulisan Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi – Lembaga Administrasi Negara Makassar
- Wikipedia. Sejarah Koperasi di Indonesia,
http://id.wikipedia.org/wiki/Koperasi#Sejarah_koperasi_di_Indonesia, diakses.
tanggal. 22 maret 2013