

DAFTAR PUSTAKA

- Abimayu. (9 Oktober 2017). *Kredit Perumahan*. Diakses pada 06 November 2018, dari <http://padangkita.com/kredit-rumah.html>
- Ahmaddien, Ramli. (2016). *Analisis Prngaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Nagari Cabang Utama Padang*. Tesis. Universitas Terbuka.
- Augusty, Ferdinan. (2006). *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang : Badan Penelitian Universitas Diponegoro.
- Anggraeni, Muthia. (2009). *Gambaran Persepsi Pegawai Non Medis Terhadap Komponen Quality Of Work Life Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih*. Skripsi. Univesritas Indonesia.
- Badan Pusat Statistik. (2018). *Laju Pertumbuhan Penduduk Sumatera Barat Tahun (2008-2017)*. Diakses pada 06 November 2018, dari <https://sumbar.bps.go.id/>
- Badan Pusat Statistik. (2018). *Persentase Rumah Tangga menurut Provinsi dan Status Kepemilikan Rumah Milik Sendiri,1999-2017*. Diakses pada 27 Mei 2018, dari <http://www.bps.go.id/staticable/2009/03/12/1539/persentase-rumah-tangga-menurut-provinsi-dan-status-kepemilikan-rumah-milik-sendiri-1999-2017.html>
- Badan Pusat Statistik. (2018). *Persentase Laju Pertumbuhan Penduduk Indonesia Tahun 2017*. Diakses pada 05 April 2018, dari <http://www.bps.go.id/jumlah-penduduk-indonesia.html>
- Badan Pusat Statistik Kota Padang. (2017). *Jumlah Kartu Keluarga yang Diterbitkan menurut Kecamatan di Kota Padang, 2016*. Diakses pada 25 Mei 2018, dari <http://padangkota.bps.go.id/dymanictable/2017/08/03/235/jumlah-kartu-keluarga-yang-diterbitkan-menurut-kecamatan-di-kota-padang-2016.html>
- Badan Pusat Statistik Kota Padang. (2018). *Kepadatan Penduduk Kota Padang*. Diakses pada 06 November 2018, dari <https://padangkota.bps.go.id/public.html>

Badan Pusat Statistik Kota Padang. (2017). *Statistik Kesejahteraan Rakyat Kota Padang Tahun 2017*. Katalog 4101002.1371. Halaman : 61. Diakses pada 25 Mei 2018, dari <http://padangkota.bps.go.id/publication/2017/12/29/ce74bd7c3528b2c37eb3b6a6/statistik-lesejahteraan-rakyat-kota-padang-2017.html>

Badan Pusat Statistik Sumatera Barat. (2018). *Penduduk Provinsi Sumatera Barat 2008-2017*. Diakses pada 27 Mei 2018, dari <http://sumbar.bps.go.id/>

Cahyani, PD. (2016). *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Volume 6 (2). P-ISSN : 2087-2038. E-ISSN :2461-1182. Hal.151-162.

Chankaew, Laphasrada. (2012). *Three Dimensi Model : Satge for Service Innovation in Hospital*. Vol. 4 No. 4

Devani dan Ryan. (2017). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Nasabah dengan Model Kano*. E-journal. Teknik Industri. Universitas Islam.

Dharma. (6 Maret 2016). *Negara Dengan Penduduk Terbanyak di Dunia*. Detik.com. Diakses pada 05 April 2018, dari <http://m.detik.com/finance/berita-ekonomi-bisnis.html>

Dhelafrouz, Narges et.al. (2013). *The impact of service innovation on consumer satisfaction*” Vol.3 No.2

Dhewanto,Wawan dkk. (2014). *Manajemen Inovasi Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta : Andi.

Donoriyanto, Sukma. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang dengan Metode Servqual dan QFD di PT APAS*. Teknik Industri. Jawa Timur

Duarte A, Moreira V, Ferraresi A, et. al. (2016). *Evaluating Credit Union Members' Perception of Service Quality Through Service Innovation*. RAI Revista de Administracion e Inovation. Vol : 13 (4). Journal International.

Elmania, Shilda. (2016). *Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas LAYanan BRI UNAIR Pada Nasabah (Mahasiswa UNAIR) Menggunakan Metode AHP dan QFD*. Tesis. Program Magister. Universitas Erlangga.

Erliza, M.E dan Susatyo. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Internet Banking Bank Bukopin Dengan Metode E-Servqual, IPA, dan QFD*. Fakultas Teknik. Diponegoro.

Ersa, Taufan Yunanda. (2013). *Pengaruh Diferensiasi Produk dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen*. Skripsi

Essiam, Joshua Ofari. (2013). *Service Quality and Patients Satisfaction With Healthcare Delivery : Empirical Evidence from Patients of the out Patient Departement of a Public University Hospital in Ghana*. Vol 5 No. 28

Fernanda, Adhinda. (2013). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.

Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Penerbit : Universitas Diponegoro, Semarang

Heixer dan Render, Barry. (2014). *Operation Management Suatainability and Supply Chain Mangement*. Eleven Edition : Pearson.

Hestingrum Dian. (2014). *Analisis Kepuasan Konsumen Pada Sektor Perbankan*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Indonesia. (1998). *Undang-Undang Perbankan*. Nomor 10 Pasal 1 Ayat 2.

Indonesia. (1999). *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Nomor 8 Pasal 7.

Indonesia. (1999). *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Nomor 8 Pasal 4.

Indonesia. (1998). *Undang-Undang Perbankan*. Nomor 10 Butir 11

Iqbal, M. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT.Adira Quantum Multifinance Cabang Makasar*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Makasar.

Japonika, Harmono. (2015). *Kedudukan Debitur Dan Bank Sebagai Kreditur Dalam Hal Wanprestasi Developer*. Skripsi

Jasfar, Frida. (2012). *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa : Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Penerbit : Salemba Empat, Jakarta.



Kay C. Tan, Theresia A. Pawitra. (2001). *Integrating SERVQUAL an Kano's model into QFD for service excellent development*. Managing Service Quality.

Khafid, M dan Andri. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan Metode Fuzzy- servqual dan Index PGVC*. Jurnal Poltekes Tegal.

Kusumadewi, S. (2010). *Analisis dan Desain Sistem Fuzzy menggunakan Tool Box Matlab*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Kotler, Philip. (1995). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Penerbit Erlangga.

Kottler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi Pertama. Terjemahan Oleh A.B Susanto. 2003. Jakarta : Salemba Empat.

Maswadeh, N.Sana. (2015). *An Evaluation of SMEs Satisfaction Toward Jordanian Islamic Banks Service Quality*. Journal Procedia Economic and Finance 86-94.

Mubarokati, Maulani. (2017). *Analisis Kualutas Layanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT BNI Syariah Cabang Medan dengan Metode Servqual*. Skripsi.

Muslichati, Ela. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Di Kabupaten Kudus*. Skripsi. Fakultas Ekonomi.

Mustafa, Sularsi, dkk. (2016). *Kajian Penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR)*. Terkait Prinsip Peerlindungan Konsumen. Jakarta.

Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Owano, Lucy Atieno, Dr Ondiek Alala, dkk. (2014). *Relationship between Customer Service Innovation And Customer Satisfaction in Banking Industry: A Case Study of Kenya Commercial Bank*. Vol. 16 No.6.

Padangkita. (2017). *Sejumlah Bank Yang Menawarkan Bunga Paling Kompetitif Untuk Kredit Pemilikan Rumah*. Diakses tanggal 06 November 2018, dari <http://padangkita.com/kredit-rumah-bank/amp/>

Parasuraman, dkk. (1998). *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. *Jurnal Of Retailing* Vol. 64 No. 1, pp 12-37.

Prinsip Perbankan. (2017). *Dosen Ekonomi*. Diakses pada 15 November 2018, dari <http://dosenekonomi.com/bisnis/perbankan/prinsip.html>

Rosdina, Lissa. (2016). *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis*. Vol.2.

Riset SMF. (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembelian Rumah Secara Kredit*. Jakarta.

Samsir, Yulimindra dan Gatot Wijayanto. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Riau Kepri*. *Jurnal . Voume VII*. No 03.

Siyamto, Yudi. (2017). *Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Costumer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol.03 No.01. ISSN : 2477-6157.

Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R & D*. Cetakan ke-14. Bandung : CV. Alfabeta.

Suhanryanta, dan Qurrota. (2012). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Penembahan Senopati Bantul*. Yogyakarta.

Syukri, Siti Husna Ainu. (2014). *Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja*. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. Volume 13, Nomor 2. ISSN 1412-6869.

Tim Riset SMF. (2015). *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Pembelian Rumah Secara Kredit*. Paper.

Tjiptono, Fandy dan Chandra. (2007). *Service, Quality & Statiaction*. Edisi 2. Yogyakarta : Andi Offset.

Torres Fragoso J, Luna Espinoza I. (2017). *Evaluacion De La Percepcion De La Calidad De Los Servicios Bancarios Mediante El Modelo SERVPERF*. Contaduria y Administracion. Vol : 62 (4). Journal International.

Vera, Jorge and Andrea Trujillo. (2013). *Service Quality Dimensions and Superior Customer Perceived Value in Retail Banks : An Empirical Study On Mexican Consumers*. Journal Retailing and Consumer Services.

Walpole, Ronald. E & Raymond H. Myers. (2011). *Probability & Statistic for Engineers & Scientist. Ninth Edition*. Boston : Prentice Hal

Wibowo, A. Fajar. (2014). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Bank Berbasis Kualitas Pelayanan*. Skripsi. Universitas Yogyakarta.

