

## DAFTAR PUSTAKA

- Asraf. *Pengaruh Produk, Proses dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih produk Kredit BPR Swadaya Anak Nagari dengan Faktor Sosial Sebagai Variabel Moderator. Jurnal Apresiasi Ekonomi, Volume 2, Nomor 3, September 2014: 129-141.*
- Bramantyo, Anaga. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan, Prosedur Kredit, dan Promosi Terhadap Keputusan Kredit UMKM.* Jurnal Profita Edisi 5 Tahun 2017.
- Cronin, JR, J. Joseph; Michael K. Brady, G; and Thomas M. Hult. 2000. *Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments.* Journal of Retailing, Vol. 76, No. 20, pp. 193-218.
- Dian, Nova, Farah. 2013. *Pengaruh Kelompok Acuan dan Atmosfir Restoran Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Starbukcs Coffe.* Jurnal Ilmu Manajemen, Volume 1 Nomor 2.
- Yanna, Donny. 2009. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada PT. Masterwood Indonesia,* Universitas Indonusa Esa Unggul.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program Spss.* Semarang: Bp Undip.
- Ghozali, Imam. 2006. *Statistik Nonparametik.* Semarang: Bp Undip.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it,* dialihbahasakan oleh Dwi Kartini Yahya. Lexington Books.
- Hall, J. A. 2007. *Sistem Informasi Akuntansi.* Jakarta: Salemba Empat.
- Hermansyah. 2005. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia.* Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.* Jakarta: Grafindo Persada.
- . 2012a. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- . 2012b. *Dasar-Dasar Perbankan.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Korn, Henry, Alphonse. 2013. *Studi Mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas (Studi pada Nasabah Tabungan Bank CIMB Niaga Pemuda*

Semarang). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Volume XII, No. 3, halaman 261 – 282 .

Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip 2000. *Prinsip–Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*. Jakarta: PT.Prenhallindo.

Kotler, Philip. 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, Jakarta: PT. Indeks.

Kotler, Phillip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Maski, Ghozali. 2010. *Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatan Komponen Dan Model Logistik Studi Pada Bank Syariah Di Malang*. Malang. *Journal of Indonesian Applied Economics* Vol. 4 No. 1 Mei 2010, 43-57.

Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi*, Edisi ke-3, Cetakan ke-5. Jakarta: Salemba Empat.

M. Tjoekam. 1999. *Perkreditan Bisnis Inti Bank Komersial*, Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Parasuraman. Zeithaml, Valerie. A. (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.

Putro, Shandy Widjoyo. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.2, No. 1, halaman 1-9.

Rahmi, Ayu. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, Universitas Andalas.

Sari, Fajar Kartika. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan Reference Group sebagai Variabel Moderating pada Badan Kredit Desa (BKD) Gombang*, Universitas Negeri Yogyakarta.

Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*, Edisi 7. Jakarta: Indeks.

Sekaran, Uma. 2009. *Research Methods for Business : Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

Stanley Lemeshow, David W. Hosmer J, Janeile Klar & Stephen K. Lwanga, 1997, *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*, edisi kedua. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-Undang No.7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

Yusir, Rahmi. 2014. *Pengaruh Kualitas dan Diskonfirmasi Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Prioritas pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pariaman*, Universitas Andalas.

