

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ayasha Rissa. (2010). *Analisis kredit usaha rakyat sebagai upaya pemerintah dalam memberdayakan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di PT BRI Persero Unit ciomas, bogor*. Skripsi. Departemen Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat Fakultas Ekologi Manusia Institut Pertanian Bogor.
- Azwar, S. (2000). *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar Jogja Offset.
- _____. (2011). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bandu, M. Y. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*. Skripsi. Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Bilson Simamora. (2001). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Cooper, Donald R & William, Emory. (1999). *Metode Penelitian Bisnis. Terjemahan Ellen Gunawan dan Imam Nurmawan*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. (2008). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- _____. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 19* (edisi kelima). Semarang: Universitas Diponegoro
- _____. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyati, R. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2008). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasmir. (2012). *Bank dan Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Khatimah Husnul. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura*
- Khoirista, Afrinda. Yulianto, Edy. Kholid, M.M. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 25 No. 2. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. *administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id*
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehalindo.
- _____. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1&2. Edisi Milenium. Jakarta: Prehalindo.
- _____. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip & Keller, K.L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- _____. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Terjemahan oleh Benyamin Molan. Jakarta
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. (1996). *Principle of Marketing Sevent Edition, International Edition*. New Jearsey: Prentice Hall, Inc.
- Kusmuljono, B.S. 2009. *Menciptakan Kesempatan Rakyat Berusaha*. Bogor : IPB Press.
- Liung, Hon. Yanuar, Tantri R.S. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas Di Moderasi Harga*. Jurnal Ekonomi Fakultas Ekonomi & Bisnis Program Studi Magister Manajemen Universitas Esa Unggul. Volume 8 Nomor 2. Jakarta.
- Masri, Singarimbun et al. (1987). *Metode Penelitian Survai*. Edisi Revisi. Penerbit PT. Pustaka LP3ES Indonesia. Jakarta.
- Nova, E.K. Adrian, P.P. Grace, E.T. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KUR pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk KC Manado Dotulolong Lasut*. Jurnal Transdisiplin Pertanian (Budidaya Tanaman, Perkebunan, Kehutanan, Peternakan, Perikanan). Sosial dan Ekonomi.
- Novia, Nelly Sari. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pasar Tradisional Ngronggo Kota Kediri*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri

- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Complication for Future Research. The Journal of Marketing*. Vol. 49. No. 4:41-50.
- Payne, A. (2000). *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*. Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi 1, Cet 1. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Retnadi, Djoko. (2008). *Kredit Usaha Rakyat (KUR), Harapan dan Tantangan dalam*
- Rezki, A.A.P. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Nasabah KUR Mikro BRI Unit Kec. Rungkut, Surabaya Timur)*. Jurnal Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Vol. 7 No. 2.
- Riduwan, 2003. *Dasar-dasar Statistika*. Alfa Beta. Bandung
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius.(1994). *Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. *Strategi Pemasaran*.(1999). Yogyakarta: ANDI.
- _____.(2005).*service, quality&satisfaction*.Andi Offset,Yogyakarta.
- _____.(2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy.(2001). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*.Yogyakarta: BPFE
- _____. (2004). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- _____. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- _____.(2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua. Yogyakarta: Andi.
- Sari, W.A. Hidayat, R.R. Dwiatmanto. (2016). *Analisis Sistem Dan Prosedur Pemberian Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) BTN Bersubsidi Dalam Usaha Mendukung Pengendalian Manajemen Kredit (Studi Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kediri)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Vol. 41 No.1. Malang.
- Schnaars, S. P. (1991). *Marketing Strategy : A Customer –Driven Approach*. New York : The Free Press.

- Sugiyono. (1999). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Edisi Kedua. Bandung: CV Alfa Beta.
- _____. (2007). *Metode Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- _____. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- _____. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto. (2009). *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT Indeks.
- Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998
- Viane, C.B. Dundu, A.K.T. (2016). *Pengaruh Pendayagunaan Sumber Daya Manusia (Tenaga Kerja) Terhadap Hasil Pekerjaan (Studi Kasus Perumahan Taman Mapanget Raya (Tamara))*. Jurnal Sipil Statistik Fakultas Teknik Jurusan Teknik Sipil Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol. 4 No. 1.
- Wayan, I. (2012). *Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Bisnis Jasa (Pendekatan Faktor Pribadi, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Kereliasan Pelanggan)*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Wiyono, Gendro. (2011). *Merancang penelitian bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: Percetakan STIM YKPN.
- Yamit, Z. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Yulianto Tri. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus ada nasabah Bank BRI)*. Naskah Publikasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Yazid. (1999). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia FE UII.