

DAFTAR PUSTAKA

- Anggabrata D.M.W, Rahanata, G.B. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar, E-**Jurnal** Manajemen Unud, Vol.4.No.5, Dalam <http://www.Portalgaruda.Org> diakses tanggal 10 Mei 2015
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dibyantoro, Alhushori dan Rini G. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan Btn Batara Studi Kasus: PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Palembang. **Jurnal** Ekonomi dan Informasi Akuntansi. Vol.2.No.3 Dalam <http://www.palcomtech.com> diakses tanggal 20 Oktober 2015
- Ghozali, Imam, 2009, **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19**, Cetakan V, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir, 2014. **Dasar-Dasar Perbankan**. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, 2012. **Manajemen Perbankan**. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler P, Keller K L. 2008. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajat. 2001. **Metode Kuantitatif : Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi**. Yogyakarta: UPP-AMP YKPN.
- Lolong, Ribka L, (2013) Suku Bunga Kredit Pengaruhnya Terhadap Kredit Usaha Kecil Pada Bank Umum Di Propinsi Sulawesi Utara **Jurnal** EMBA Vol.1 No.3 <http://www.Portalgaruda.Org> diakses 15 Oktober 2015
- Lupiyoadi R, Hamdani A. 2008. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta: Salemba Empat.
- Lubis A.N dan Ginting G.A, 2008, Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Permintaan Kredit pada PT.Bank Tabungan Negara Cabang

Medan, **Jurnal** Manajemen Bisnis ,Vol.1,No.2 ,dalam <http://www.myrahdika.ueuo.com>, diakses 6 Oktober 2015

Purwanto, Joko, 2012. Analisis Faktor Persyaratan, Suku Bunga, Pelayanan Serta Sosialisasi Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memutuskan Pengambilan Kredit Simpan Pinjam Khusus Perempuan (SPP) PNPM-MP di Unit Pengelola Kegiatan (UPK) PNPM-MP Kecamatan Nawangan. **Skripsi S1** Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Riadi, Muchlisin, 2013. Kualitas Pelayanan Pelanggan. <http://www.kajianpustaka.com> diakses 26 Januari 2016

Tandris R, Tommy P dan Murni S. 2014. Suku Bunga, Inflasi Dan Nilai Tukar Pengaruhnya Terhadap Permintaan Kredit Perbankan Di Kota Manado **Jurnal** EMBA Vol.2 No.1 Dalam <http://www.ejournal.unsrat.ac.id> diakses Tanggal 6 Oktober 2015

Ridwanaz, 2013 Pengertian Bank-Arti dan Manfaat bank. <http://ridwanaz.com> diakses 1 November 2015

Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure Administrasi Kredit Pemilikan Rumah Dalam Rangka Sekuritisasi, Lampiran Surat Edaran Bank Indonesia No. 12/ 38 /DPNP tanggal 31 Desember 2010

Pengertian KPR dan Jenis-Jenis KPR. <http://rumah.com> diakses 26 Januari 2016

Santoso, Slamet. 2015 **Penelitian Kuantitatif Metode dan Langkah Pengolahan Data**, Penerbit Unmuh Ponorogo Press, Ponorogo.

Sinungan, Muchdarsyah. 2000. **Manajemen Dana Bank**, Penerbit PT Bumi Aksara, Jakarta

Situngkir, Elsadira, 2008, Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memutuskan pengambilan kredit pada PT Bank Internasional.Indonesia (BII) Medan , **Skripsi S1** Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Utara

Taswan. 2010. **Manajemen Perbankan**. Yogyakarta: UPP-AMP YKPN.

Windarti, Gst. Ayu Oka. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang, **Jurnal** Ekonomi dan Informasi Akuntansi Vol.2.No.1 Dalam <http://palcomtech.com> diakses tanggal 20 Oktober 2015