



DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE : Jakarta
- Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung :Alfabeta
- Anggraeni. (2022). *Efektifitas Kualitas Layanan Dan Kepuasan Bagi Nasabah Bank Pada Masa Pandemi*. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol 1, No 3
- Ardiyos. 2004. *Kamus Besar Akuntansi*. Jakarta. Citra Hamta Prima
- Batinggi, Ahmad, 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka.. Jakarta.
- Christine Pratiwi Natalia Supeno. (2021). *Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (Kur) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Bni Kantor Wilayah 07 Makassar*.
- Haryanto.E, 2013, Jurnal EMBA, *Kualitas Layanan,Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado* (online), Vol.1, No.3,
- Huda, B. Sudikin dan Wahyuni, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit, Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat Sukowono Arthajaya Jember*. Jurnal Pendidikan Ekonomi. Vol 13, No 1.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta. Alfabeta CV



<https://bankumkm.id/> (Diakses 1 Juli 2023)

<http://scholar.google.co.id/ejournal.unsrat.ac.id> (Diakses 14 april 2018).

Jufriyanto, Moh.2020. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter*. Jurnal Manajemen dan Teknik Industri-Produksi Vol XX, No 2.

Khasanah.I, dan Pertiwi.O.D, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St.Elisabeth Semarang (online)*, Vol.12, No.2, (<http://scholar.google.co.id/eprints.undip.ac.id>, diakses 14 april 2018).

Kotler, Philip. Keller, K.L. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Cetakan ketiga. PT Indeks : Jakarta

Kotler.P. 2013.*Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT. Prehallindo. Jakarta
Lalolorang, Melinda. dkk (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara*. Jurnal Administrasi Publik. Vol 07, No 99.

Kurniasari, F. & Sugiyanto, E. K. 2020. *Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang)*. Business Management Analysis Journal (BMAJ) Vol 3, No 2

Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. PenerbitSalemba Empat. Jakarta

Mahmud. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. Pustaka Setia

Moleong, Lexy. J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy. J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Cetakkan ke-36. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya Offset.



- Muhamad Rismana Rifai. (2019). *Prosedur Pelaksanaan Penyaluran Kredit PT. BPR RAMAGANDA*.
- Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi*. Jakarta. Salemba Empat
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Jakarta. Salemba Empat
- Nafarin, M. 2004. *Penganggaran Perusahaan*. Edisi Ketiga. Jakarta. Salemba Empat
- Nasution. 2011. *Manajemen Mutu Tepadu (Total Quality Management)*, Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Prasetio. A, 2012, *Management Analisis Journal, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (online)*, Vol.1, No.4, (<http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>, diakses 14 april 2018).
- Rusydi, Mhd. 2017. *Costumer Excellence*. Gosyen Publishing: Yogyakarta
- Sirojudin, dkk. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam. Vol 01, No 01.
- Sumarwan, U. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabet, Bandung
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung. Alfabet CV.
- Surat Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang. Jakarta



- Tjiptono, Fandy. 2015. *Pemasaran Jasa Edisi 4*. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy & Chandra.G. 2016. *Pemasaran Jasa(Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Andi Offset. Yogyakarta
- Radargroup.id. 2023. <https://radargroup.id/ekonomi/2023/04/30/kur-bank-jatim-2023-syarat-dan-cara-pengajuan-pinjaman/>. Diakses 26 Juni 2023.
- Riono, Slamet Bambang. 2022. *Analisis Strategi Pemasaran Kredit Prosedur Pemberian Kredit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam*. Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan. Vol1, No 3