

## DAFTAR RUJUKAN

- Amalia, Fatin Fitra. 2014. "Pengaruh Gaji, Suku Bunga, Pelayanan, Dan Prosedur Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Kudus". Kudus : Skripsi. Universitas Muria Kudus
- Astuti, Fitri. 2016. "Pengaruh Citra Bank Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Pd. Bpr Bank Pasar Kulon Progo". Kulon Progo : Skripsi. Universitas PGRI Yogyakarta
- Boediono. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawita Indonesia.
- Bimantoro, Bondan Tejo. 2017. "Pengaruh Kebutuhan Nasabah dan Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung". Tulungagung : Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung
- David H. Bangs, Jr. 2001. *Pedoman Menyusun Rencana Pemasaran, The Market Planning Guige*. Jakarta: Erlangga.
- Dowling, J. and Pfeffer, J. 1975. "Organisational Legitimacy: Social Values and Organisational Behavior", *Pacific Sociological Review*, Vol. 18, pp. 122- 36.
- Deegan, Craig. 2000. *Financial Accounting Theory*. Australia NSW: McGrawHill.
- Daniaty, Maretta. 2017. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bkbs Kcp Ciputat". Jakarta : Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Freeman, R. E. 1984. *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, Boston, Pitman
- Guza, Afnil. 2008. *Himpunan Undang-Undang Perbankan Republik Indonesia*. Jakarta: Asa Mandiri.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pearson Education Asia
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: *Pearson Education Asia Pte. Ltd* dan PT. Prenhallindo.
- Kotler Philip & Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad & Suhardjono. 2002. *Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPFE.

- Kardi Yasa, I Gusti Ngurah. 2015. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Pt. Finansia Multi Finance (Kredit Plus) Pos Singaraja". Singaraja: Skripsi. Universitas Pendidikan Ganesha
- Lumpiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lindblom, C. K. 1994. *The Implications of Organizational Legitimacy for Corporate Social Performance and Disclosure*. New York: Critical Perspectives on Accounting Conference
- Nugroho, Dedi Wahyu. 2012. "Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PD.BPR Boyolali". Yogyakarta : Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Mustaqim, 2016. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabanag Palangka Raya" Palangkaraya : Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya
- Putra, P Ivand C. dan Purnamawati, I Gusti Ayu. 2013. "Prosedur Pemberian Kredit Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Pada PT. PEGADAIAN Cabang Singaraja", *Jurnal Akuntansi Profesi*, Vol. 3, No. 2.
- Purnamawati, I Gusti Ayu. Yunniarta, Gede Adi. Dan Astria, Putu Ria. 2017. "*Good Corporate Governance* Dan Pengaruhnya Terhadap Nilai Perusahaan Melalui *Corporate Social Responsibility Disclosure*", *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, Vol. 21, No. 2.
- Purnamawati, I Gusti Ayu. 2014. "Analisis Komparatif Kinerja Keuangan Perbankan Asean Setelah Krisis Global", *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, Vol. 18, No. 2.
- Purnamawati, I Gusti Ayu. 2018. "Individual Perception of Ethical Behavior and Whistleblowing on Fraud Detection through Self-Efficacy", *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, Vol. 22, No. 2.
- Rahmasari, Deviana .2012. "Pengaruh Penerapan *Corporate Social Responsibility* terhadap loyalitas Nasabah dengan Citra Perbankan dan Sikap Nasabah sebagai Variabel Intervening". Yogyakarta: Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Ratna Sari, Fitri. 2014. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit". Surakarta : Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Sugiyono. 2003. *Statistika untuk Penelitian* (edisi pertama). Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2006. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Supranto, J. 1998. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.

Swastha , Basu dan Ibnu Sukotjo. 2007. *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.

Suarni, Gusti Ayu Putu. 2014. “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada LPD (Lembaga Perkreditam Desa) Desa Pakraman Manggissari”. Singaraja : Skripsi. Universitas Pendidikan Ganesha

Tim Penyusun Jurusan Pendidikan Akuntansi. 2007. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Jurusan Pendidikan Akuntansi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yhonindra, Gesiet Brury. 2013. “Pengaruh Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah BANK BTPN Di Surabaya”. Surabaya : Skripsi. STIE Perbanas Surabaya

