

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan Kesembelian. Alfabeth. Bandung.
- Bearden, William O., Ingram, Thomas N., and LaForge, Raymond W. 2007. Marketing Management: Knowledge and Skills, International Edition. McGraw-Hill. New York.
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Goetsch, D.L & Davis, S. 1994. Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc.
- Hasil survey awal mengenai Iklan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada PT. FIFGROUP Bisnis Unit Spektra Cabang Palembang. 2019.
- Indriyo, Gitosudarmo. 2008. Manajemen Pemasaran, edisi pertama, cetakan keempat, Penerbit : BPFE – Yogyakarta.
- Kodu, Sarini. 2013. Harga, Kualitas Prouk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. Vol.1.No.3 September 2013, Hal. 1251-1259. ISSN 2203-1174.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. Prinsip-prinsip pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2006. Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama. Indonesia: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 12, PT. Indeks., New Jersey.
- Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2001. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Liputan 6. 2018. Perkembangan Industri Jasa Keuangan di Indonesia di <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3682079/ojk-ungkap-kondisi-industri-jasa-keuangan-di-indonesia> (di akses 10 Mei 2019).
- Noor, Juliansyah. 2011. Metodologi Penelitian, Prenada Media Group, Jakarta
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing. 64(1).
- Paul, J. Peter dan Jerry C. Olson. 2000. Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Terjemahan. Erlangga. Jakarta.
- Pedia Kredit. 2018. Daftar Peringkat Perusahaan Multifinance Di Indonesia Pada Tahun 2018 di <https://www.kreditpedia.net/daftar-perusahaan-multifinance-di-indonesia-2018/> (di akses 10 Mei).
- Rutoto, Sabar. 2007. Pengantar Metodologi Penelitian. FKIP: Universitas Muria Kudus.

- Sudjana, Nana. 2010. *Dasar-dasar Proses Belajar*, Sinar Baru. Bandung
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Strategik*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset. Yogyakarta.
- Wibisono, D. 2012. *How to Create a World Class Company*. Erlangga. Bandung.