

Daftar Pustaka

- Algifari. (2015). *Analisis Regresi untuk Bisnis dan Ekonomi*. BPFE, Yogyakarta.
- Anderson, W. T., Cox, E. P., dan Fulcher, D. G. (1976). Bank Selection Decisions and Market Segmentation. *Journal of Marketing*, 40(1), 40-45.
- Arsyad, L. (2008). *Lembaga Keuangan Mikro Institusi, Kinerja, dan Sustainabilitas*. Andi, Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Pekalongan. 2016. *Kabupaten Pekalongan dalam Angka 2016*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Pekalongan, Kabupaten Pekalongan
- Choudhury, K. (2014). Service quality and word of mouth: a study of banking sector. *International Journal of Banking Marketing*, 32(7), 612-627.
- Cram, T. (1994). *The Power of Relationship Marketing How to Keep Customer for Life*. Pitman Publishing, London
- Eckert, C. (2017). Corporate reputation and reputation risk: definition and measurement from a (risk) management perspective. *The Journal of Risk Finance*, 18(2), 145-158.
- Edris, T. A., dan Almahmeed, M. A. (1997). Service Considered Important to Business Customers and Determinants of Bank Selection in Kuwait: a Segmentation Analysis. *International Journal of Bank Marketing*, 126-133.
- Hawkins, D. I., dan Mothersbaugh, D. L. (2014). *Consumer Behaviour Building Marketing Strategy* (12th ed.). McGraw Hill, Singapore.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014a). *Memahami Bisnis Bank* (edisi 2). Kompas Gramedia, Jakarta
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014b). *Mengelola Kualitas Perbankan*. Kompas Gramedia, Jakarta
- Kotabe, M., dan Helsen, K. (2015). *Internationel Marketing* (edisi 6). John Wiley, Singapore
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (edisi 15). Pearson, Edinburgh
- Kuncoro, M. (2011). *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis & Ekonomi*. UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*. Penerbit Erlangga, Jakarta.

- Kuncoro, M., dan Suhardjono. (2002). *Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi* (Pertama ed.). BPFE, Yogyakarta.
- Ladhari, R., Ladhari, I., dan Morales, M. (2011). Bank service quality: comparing Canadian and Tunisian customer perceptions. *International Journal of Bank Marketing*, 224-246.
- Lovelock, C. (2001). *Service Marketing People, Technology, Strategy* (edisi 4). Upper Saddle River. Prentice Hall, New Jersey
- Narteh, B. (2013). SME bank selection and patronage behaviour in the Ghanaian banking industry. *Management Research Review*, 36(11), 1061-1080.
- Peter, J. P., dan Donnelly, J. H. (2004). *Marketing Management Knowledge and Skills*. McGraw Hill, New York
- Republik Indonesia. 2008. *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*; Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008. Nomor 93. Sekretariat Negara, Jakarta.
- Republik Indonesia. 1998. *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*; Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998. Nomor 192. Sekretariat Negara, Jakarta.
- Republik Indonesia. 2012. *Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/22/PBI/2012 tentang Pemberian Kredit atau Pembiayaan Oleh Bank Umum dan Bantuan Teknis Dalam Rangka Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*; Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012. Nomor 274 Dkbu. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, Jakarta
- Ruiz, B., García, J. A., dan Revilla, A. J. (2016). Antecedents and consequences of bank reputation: a comparison of the United. *International Marketing Review*, 33(6), 781-805.
- Sekaran, U., dan Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business*. John Wiley & Sons Ltd, West Sussex
- Solomon, M. R. (2004). *Consumer Behaviour Buying, Having, and Being*, 6th edition. Pearson Education, Saddle River
- Trayler, R., Nielsesn, J., dan Jones, R. (2000). How Small Business Firms Select a Bank: Comparisons Between The United State and Australia. *Journal of Financial Services Marketing*, 73-85.
- Vegholm, F. (2011). Relationship marketing and the management of corporate image in the bank-SME relationship. *Managenet Research Review*, 34(3), 325-336.

- Warsono, S., Sagoro, M. E., dan Darmawan, A. (2010). *Akuntansi UMKM ternyata mudah dipahami dan dipraktekan*. ASGARD CHAPTER, Yogyakarta.
- Yavas, U., Babakus, E., dan Eroglu, S. (2004). Bank choice behaviour of small medium-sized construction firm. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 19(4), 158-266.
- Zeithaml, V. A., Bitner, J. M., dan Gremler, D. D. (2009). *Service Marketing Integration Customer Focus Across the Firm* (edisi 5). McGraw-Hill, Singapore.
- Zikmund, W., Alesandro, S.D., Winzar, H., Lowe, B., dan Babin, B. (2014). *Marketing Research* (edisi 3). Cengage Learning, South Melbourne.
- Zineldin, M. (1996). Bank strategic positioning and some determinants of bank selection. *International Journal of Bank Marketing*, 14(6), 12-22.