

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, F. (2013). Analisis Pengaruh Suku Bunga Kredit, Kualitas Pelayanan Inti, Kualitas Pelayanan Periferal dan Kemampuan Tenaga Marketing Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Di Bank Mandiri Unit Mikro Distrik Semarang. <http://eprints.undip.ac.id/48023/>.
- ACCU. (2020). *Business Solution Number 27 Guide to CU: Impacts & Response to COVID-19*. Bangkok: ACCU.
- Adrianto, Fatihuddin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Manajemen Bank*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.
- Anderson, Sweeney, & William. (2011). *Statistics for Business and Economics, Eleventh Edition*. Boston: South-Western, Cengage Learning.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability : Finding from Sweden. *Journal of Marketing, Vol. 58, Issue 3*.
- Ali, H., Kurniasih, A., & Hairiyah, S. (2017). Customer Decision Analysis in Taking Multipurpose Loan: Promotions, location and Credit Procedures (A Case of the Bank "PQR Jakarta"). *Saudi Journal of Business and Management Studies. Vol. 2, No. 3*.
- Ali, K. (2018). Pengaruh Pelayanan Dan Daya Tarik Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Umum Bank Eka Bumi Artha Kota Metro. *Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol. 1, No. 1*.
- Aryeetey, E., Baah-Nuakoh, A., Duggleby, T., Hettige, H., & Steel, W. F. (1994). *Supply and Demand for Finance of Small Enterprises in Ghana, World Bank Discussion Paper, No. 251, African Technical Department Series*. Washington D.C : World Bank.
- Bansal, S. H., Taylor F. S., & James, S. Y. (2005). "Migrating" to New Service Providers: Toward a Unifying Framework of Consumers' Switching Behaviors. *Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 33, Issue 1*.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Basu, S., & Savani, K. (2019). Choosing Among Options Presented Sequentially or Simultaneously. *Current Directions in Psychological Science, Vol. 28, Issue 1*.
- Calza, A., Gartner, G., & Sousa, J. (2001). Modelling The Demand for Loans to The Private Sector in The Euro Area. *Taylor & Francis Online, Vol. 35, Issue 1*.
- Chin, W. W. (1998). *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling*. London : Lawrence Erlbaum Associates.
- CU Muara Kasih. (2022). *Manual Operasional Produk dan Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam CU Muara Kasih Tahun Buku 2022*. Pontinak: CU Muara Kasih.
- CU Muara Kasih. (2022). *Manual Operasional Perkreditan Koperasi Simpan Pinjam CU Muara Kasih Tahun Buku 2022*. Pontinak: CU Muara Kasih.
- Dewa, N. K. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Daya Tarik Promosi dan Harga Terhadap Minat Beli (Studi Kasus Starone Di Area Jakarta Pusat). <http://eprints.undip.ac.id/18361/>.
- Dachlan, U. (2014). *Panduan Lengkap Structural Equation Modeling Tingkat Dasar*. Semarang: Lentera Ilmu.
- Duarte, A. F., Moreira, V. R., Ferraresi, A. R., & Gerhard, A. (2016). Evaluating Credit Union Members' Perception of Service Quality Through Service Innovation. *RAI Revista de Administracao e Inovacao, Vo. 13, Issue 4, 242-250*.
- Evans, O., & Adjei, A. L. (2014). The Impact of High Lending Rates on Borrowers' Ability to pay Back Loans in the Tamale Metropolis. *Research Journal of Finance and Accounting, Vol 5. No. 20*.
- Fang, J., Liu, H., Li, Y., & Cai, Z. (2021). Retaining customers with in-store mobile usage experience in omni-channel retailing: The moderating effects of product information overload and alternative attractiveness. *Electronic Commerce Research and Applications, Vol. 46, 101028*.
- Frangos, C. C., Fragkos, C., K., Sotiropoulos, I., Manolopoulos, G., & Valvi, A. C. (2012). Factors Affecting Customers' Decision for Taking out Bank Loans: A

Case of Greek Customers. *Journal of Marketing Research & Case Studies*, Vol. 2012, 927167.

Ghazali, E., Nguyen, B., Mutum, D., & Mohd-Any, A. (2016). Constructing online switching barriers: examining the effects of switching costs and alternative attractiveness on e-store loyalty in online pure-play retailers. *Electronic Markets*, Vol. 26. Issue 2.

Ghozali, I. & Latan, H. (2019). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*, Edisi 2. Semarang: Universitas Diponegoro.

Griffin, J. (2002). *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky: McGraw-Hill.

Gümüş, S., Apaka, S., Gümüş, B., T., Gümüş, G., H., Gümüş, S. (2015). Ultimate Point in the Service Provided by the Banks to Their Customers: Customer Satisfaction in the Common Use of ATMs. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. Vol. 27, Pages 98-110.

Hamid, S. R. & Anwar, M. S. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi Program Smart PLS 3.2.8. Dalam Riset Bisnis*. Jakarta Pusat : PT. Inkubator Penulis Indonesia.

Habsari, D. (2013). Antecedents Ikatan Emosional dan Minat Pengambilan Kredit Ulang Pada Bank BTPN Comal. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. 12, No. 2.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Second Edition*. Los Angeles: SAGE Publications, Inc.

Hedy, F. C. M. (2016). Pengaruh Harga, Daya Tarik Pesaing, dan Keterlibatan Konsumen Terhadap Perpindahan Merek Dari Smartphone Samsung di Kota Malang. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/109242>.

Henseler J., Ringle C.M., dan Sarstedt M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol. 43 : 115 – 135.

- Huda, B., Sukidin, S., & 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.*
- Indika, D., R., & Jovita, C. (2017). Media Sosial Instagram Sebagai Sarana Promosi Untuk Meningkatkan Minat Beli Konsumen. *Jurnal Bisnis Terapan, Vol.1, No. 1.*
- Jogiyanto, H. M. (2011). *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian Dalam Penelitian.* Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Jones, M.A., Mothersbaugh, D.L., Beatty, S.E., (2000). Switching barriers and repurchase intentions in services. *Journal of Retailing. Vol. 76, Issue 2.*
- Kasmir. 2003. *Manajemen Perbankan.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. (2022). Siaran Pers: Ekonomi Indonesia Q2 Tahun 2022 Tumbuh Impresif di Tengah Ketidakpastian dan Krisis Global. Jakarta: Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia.
- Kementerian Sekretaris Negara Republik Indonesia. (1995). *Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi.* Jakarta: Kementerian Sekretaris Negara Republik Indonesia.
- Kementerian Sekretaris Negara Republik Indonesia. (1992). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.* Jakarta: Kementerian Sekretaris Negara Republik Indonesia.
- Kotler & Keller. (2012). *Marketing Management 14<sup>th</sup> Ed.* New Jersey: Prentice Hall.
- Kurniawan, W. A. & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Li, F., Lu, H., Hou, M., Cui, K., & Darbandi, M. (2021). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality. *Technology in Society, Vol. 64, 101487.*

- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa:Teori dan Praktik, Edisi Pertama, Cetakan Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marlina, A., & Widhi, A. W. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator, Vol. 7, No. 1*.
- Mawarni, R., Fasa', M., I., Suharto. (2021). Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retantion Pada Masa Covid-19. *Al-Iqtishod: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam, Vol. 9, No. 2*.
- Nikbin, D., Aramo, T., Iranmanesh, M., & Ghobakhloo M. (2021). Impact of brands' Facebook page characteristics and followers' comments on trust building and purchase intention: Alternative attractiveness as moderator. *Journal of Consumer Behaviour, Vol. 21, Issue 3*.
- Nimako, S. G., Ntim, B. A. (2013). Construct Specification and Misspecification within the Application of Push-Pull-Mooring Theory of Switching Behaviour. *Journal of Business and Management Sciences, Vol. 1, No. 5, 83-95*.
- Oliver, R. L. (2006). A cognitive Model of The Antecedents and Consequencesof Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research, Vol. 17, Issue 4*.
- Petebang, E., Noertjahyono, A. K., & Wakidi, S. (2018). *Credit Union Create Values for People & Communities*. Pontianak: Puskopdit BKCUC Kalimantan.
- Permatasari, K., & Rachmina, D. (2017). Analisis Keputusan Pelaku Usaha dalam Memilih Kredit Mikro pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bogor Dramaga. <http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/88232>.
- Patterson, P. G., & Smith, T. (2003). A cross cultural study of switching barriers and propensity to stay with service providers. *Journal of Retailing, Vol. 79, Issue 2, Pages 107–120*.
- Pratama, A., W., Rachbini, J., D., & Rekart, E. (2017). Membangun Loyalitas Nasabah Dengan Kualitas Pelayanan serta Peran Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Penyaluran Kredit Usaha Rakyat di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Meruya Ilir Jakarta). *Jurnal SWOT, Vol. II, No. 3, 646-659*.
- Purba, E., Purba, B., Syafii, A., Khairad, F., Damanik, D., Siagian, V., & Ernanda, R. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi*, Medan: Yayasan Kita Menulis.

- Rosdiana, R., Haris, I., A., & Suwena, K., R. (2019). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Produk Pakaian Secara Online. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha, Vol. 11, No. 1.*
- Saidani, B., Lusiana, L., M., & Aditya, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Website Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang Pada Pelanggan Shopee. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, Vol. 10, No. 2.*
- Setiadi. (2003). *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran.* Jakarta: Kencana.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer Behavior, Global Tenth Edition.* United State of America: Pearson Education, Inc.
- Saragih, N. (2018). Pengaruh Sistem Penyaluran Kredit Terhadap Kepuasan Anggota Credit Union Karya Murni Medan, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB). Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 18, No. 1.*
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). *Partial Least Square Structural Equation Modeling.* Berlin: Springer.
- Satria, A. A. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Perusahaan A-36. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol. 2, No. 1.*
- Simanihuruk, P. (2018). Pengaruh Persepsi Kualitas dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus : Nasabah Koperasi Kredit (Credit Union) Mandiri Tebing Tinggi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan, Vol. 1, No. 1, 73-97.*
- Sinaga, E. C., Sibarani, J. H., & Nababan, J. S. (2022). Pengaruh Persepsi, Minat Beli dan Kepercayaan Terhadap Pembelian Produk Finansial pada Aplikasi Pinjaman Online di Kota Medan. *Management Studies and Entrepreneurship Journal, Vol. 3, No. 3.*
- Subagja, I. K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis, Vo. 7, No. 1.*

Sugiyono. (2017). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Umar, H. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Vinzi, V. E., Chin, W. W., Henseler, J., & Wang, H. (2010). Hand Book of *Partial Least Square: Concepts, Methods and Applications*. Berlin: Springer.

Xue, P., Jo, M., W., & Bonn, A. M. (2020). Online hotel booking decisions based on price complexity, alternative attractiveness, and confusion. *Journal of Hospital and Tourism Management*, Vol. 45, Pages 162-171.

Zhao, X., Lynch, J. G., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths about Mediation Analysis. *Journal of Consumer Research*, Vol. 37, Issue 2, Pages 197–206.