

## DAFTAR PUSTAKA

- Adabi, N. (2020). Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian indihome di witel telkom depok. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 32-39.
- Anwar, 2020. *Analisis Kepercayaan Dalam Memelihara Loyalitas Nasabah Mandiri Tabungan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Veteran Selatan, Makassar*. Buchari Alma, (2016:96)
- Aprilia, R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Menabung Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia KCP Ponorogo* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Ayala, S., Nasution, S. L. A., & Nasution, Z. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Pengetahuan dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Pembelian Produk Asuransi. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 6(3), 516-525.
- Brahim, B. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Ikan Bakar Cianjur Cabang Gresik (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).
- Cahayani, C. O., & Sutar, S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Brand Image Dan Dampaknya Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Aldo Shoes. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 10(2), 208-222.
- Daulay, R., & Solihin, M. (2021). *Analisis Pengaruh Customer Relationship Management dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa PT. Asuransi Jiwasraya Kantor Pusat Medan* (Doctoral dissertation, UMSU).
- Dea Lakcinta Rani, Alvu Furwanti Alwie, Andewi Rakhmawati. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Dalam Menciptakan Loyalitas Nasabah Tabungan Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Pekanbaru*
- Endang, B. S. A. E. P. (2016). Pengaruh Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Pertani (Persero) Cabang Pekalongan. *Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, 1(2).
- Febriani, R., & Khairusy, M. A. (2020). Analisis Pengaruh Celebrity Endorser/Brand Ambassador, Harga Dan Desain Produk Yang Dimediasi Oleh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Di Online Shop Shopee. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan*, 3(1), 91-109.

- Federiko, Y. (2021). Pengaruh Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas, Loyalitas Merek dan Kepercayaan Merek Terhadap Keputusan Pembelian Paket Premium Aplikasi Streaming Musik Spotify (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Harahap, D. A. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen di Pajak USU (PAJUS) Medan. *Jurnal keuangan dan bisnis*, 7(3), 227-242.
- Islami, S. Pengaruh Kualitas Layanan dan Keunggulan Produk Terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan Rencana BNI Pada PT. Bank BNI (Persero) Tbk Cabang Namlea Pulau Buru
- Khairani, R., Siregar, C. A., Hutabalian, R. H., & Karolina, I. I. (2019). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pt. Matahari putera prima (hypermart). *Jurnal manajemen*, 5(2), 129-136.
- Kodu, S. (2013). Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian mobil Toyota avanza. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Komariah, K. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Membeli Produk di Waroeng Spesial Sambal “SS” Condongcatur Timur. *Journal of Culinary Education and Technology*, 7(5).
- Laely, N. (2016). Analisis pengaruh kepercayaan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pada pt. telkomsel di kota kediri. *JMM17: Jurnal Ilmu ekonomi dan manajemen*, 3(02).
- Leliana, U. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Usaha Simpan Pinjam (UED/K-SP) Dompas Cemerlang Desa Dompas Kecamatan Bukit Batu Kabupaten Bengkalis (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Mahendra, K. P. (2019). Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo. *Agora*, 7(1).
- Mantauv, Citra Suci. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah TabunganMu Mandiri KCP Simpang Tiga Pasaman Barat*.
- Nanda. (2021, Januari 22). Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi, dan Cara Mengukur Retrieved from Komerce: <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>
- Nawangsari, S., & Karmayanti, Y. (2018). Pengaruh kepercayaan, kemudahan, dan kualitas informasi terhadap keputusan pembelian melalui media sosial instagram (Studi kasus pada online shop YLK. Store). *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018*.

- Pradana, D., Hudayah, S., & Rahmawati, R. (2017). Pengaruh harga kualitas produk dan citra merek BRAND IMAGE terhadap keputusan pembelian motor. *Kinerja*, 14(1), 16-23.
- Pratiwi, N. K. S., Suartina, I. W., & Sugianingrat, I. A. P. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mcdonalds Di Kota Denpasar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(1), 94-114.
- Pratiwi, Septiani Wahyuning. 2020. *Pengaruh Fitur Produk Mandiri Tabungan Rencana Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Pada PT Bank Mandiri (Persero), Tbk. KCP Bandung Jamsostek*.
- Pribudi, S. (2018). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian diShoesholic Shop Tunjungan Plaza Surabaya. *Agora*, 6(1).
- Purnomo, H. E. (2022). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan, *Service Brand Equity*, Loyalitas Nasabah dalam Keputusan Pembelian Produk Tabungan Rencana Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah PT Bank Mandiri Area Jabodetabek)
- Raharjo, S. (2021, Februari 19). *Cara Melakukan Uji Linearitas dengan Program SPSS*. Retrieved from SPSS Indonesia: <https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-linearitas-dengan-program-spss.html>
- Riadi, M. (2021, Januari 8). Kepercayaan Konsumen (Pengertian, Aspek, Jenis, Indikator, dan Strategi) Retrieved from KajianPustaka: <https://www.kajianpustaka.com/2021/01/kepercayaan-konsumen-pengertian-aspek.html>
- Rosanti, N. (2019). Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Tabungan Rencana di Makassar. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 2(1), 9-14.
- Seni, N. N. A., & Ratnadi, N. M. D. (2017). Theory of planned behavior untuk memprediksi niat berinvestasi. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(6).
- Sigalingging, A. S. P. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Perilaku Konsumen (Doctoral dissertation, UAJY).
- Supriyadi, A. F. (2023). Pengaruh Electronic Word Of Mouth Dan Persepsi Nilai Terhadap Keputusan Pembelian Bukalapak Di Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 10(1).
- Syahputri, Fenny. 2021. *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Layanan Internet Banking, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah dan*

*Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BNI Syariah.*

Widiarty, T. (2020). *Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Distro Legacy Di Kota Metro* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Metro).

Wijaya, I. K. A. A. (2023). *Pengaruh Ekuitas Merek, Celebrity Endorser, dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Compass di Kota Denpasar* (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).

Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 923-926.