

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, K., & Trisnadi, D. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung Kembali Di Bank X (Studi Kasus PT Bank X Cabang Bintaro). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 16(2), 44–51.
- Ahmad, M., Siswadhi, F., & Sarmigi, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Religiusitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. Bank Nagari. *Business, Economics and Entrepreneurship*, 4(1 SE-Articles). <https://doi.org/10.46229/b.e.e..v4i1.411>
- Berry, L. L. (1995). Relationship Marketing of Services-Growing Interest, Emerging Perspectives. *JOURNAL OF THE ACADEMY OF MARKETING SCIENCE*.
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank: (The Effect of Service Quality and Product Quality on Bank Customer Satisfaction). *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02 SE-Articles), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Ayuningtyas, K. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang). *Jurnal Manajemen*, 11(1), 63–76. <https://doi.org/10.30656/jm.v1i1.3032>
- Burhan, F. A. (2022, September 15). *Jelajah BUMN 2022: Smart Branch Bank Mandiri Diakui Mudahkan Transaksi Nasabah*. *Bisnis.Com*. <https://finansial.bisnis.com/read/20220915/90/1578048/jelajah-bumn-2022-smart-branch-bank-mandiri-diakui-mudahkan-transaksi-nasabah>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2017). *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan IBM SPSS 24* (Cetakan 3). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ingratubun, E. B. A. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah, dan Citra Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Cabang Tual*. Universitas Terbuka.
- Irawan, K. I. (2023, March 29). *Pemetaan Detail Ekonomi Digital di Daerah*. *Kompas.Id*. <https://www.kompas.id/baca/riset/2023/03/29/pemetaan-detail-ekonomi-digital-di-daerah>
- Kartikasari, A., & Albari, A. (2019). The Influence of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Loyalty. *Asian Journal of Entrepreneurship and Family Business*, 3(1 SE-Articles). <https://perwiraindonesia.com/ajefb/index.php/jurnalAJEFB/article/view/36>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Manajemen Pemasaran Indonesia: Analisis, Perencanaan, dan pengendalian*. Salemba Empat.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi 12). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Prentice Hall.

- Mai, D., & Cuong, D. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance Economics and Business*, 8, 585–593. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- Muhtadi, M. F., Rahmawati, E., & Utomo, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 9(2), 14–25.
- Nugroho, I. A., & Dirgantara, I. M. B. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Pemasaran Online Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada PT. Havindo Pakan Optima). *Diponegoro Journal of Management*, 10(1). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/30907>
- Nurchalizah, S., & Kusumawati, R. D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah dan Citra Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BJB Margonda Kota Depok–Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 4(1), 153–164. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v4i1.324>
- Pambudi, T. W. S., & Soliha, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 04(01), 27–39. <https://doi.org/https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i1Spesial%20Issue%203.912>
- Pontoh, M. B., Kawet, L., & Tumbuan, W. A. (2014). Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 2(3), 285–297.
- Pratiwi, N. P. L., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Jurnal Manajemen; Vol 4 No 5 (2015)*, 4(5). <https://ojs.unud.ac.id/index.php/manajemen/article/view/11823>
- Putri, T. M., & Briliana, V. (2023). Pengaruh Trust, Commitment, Brand Image, Service Quality, dan Customer Value terhadap Customer Satisfaction: Studi Kasus pada Nasabah BSI di Jakarta. *Media Bisnis*, 15(2 SE-), 279–296. <https://doi.org/10.34208/mb.v15i2.2195>
- Rahi, S., Ghani, M., & Ngah, A. (2020). Factors propelling the adoption of internet banking: the role of e-customer service, website design, brand image and customer satisfaction. *International Journal of Business Information Systems*, 33, 549. <https://doi.org/10.1504/IJBIS.2020.105870>
- Rusmahafi, F. A., & Wulandari, R. (2020). The Effect of Brand Image, Service Quality, and Customer Value on Customer Satisfaction. *International Review of Management and Marketing*, 10(4 SE-Articles), 68–77. <https://econjournals.com/index.php/irmm/article/view/9939>
- Sadiq, H., & Laela, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Negara Indonesia. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(1), 21–32. <https://doi.org/dx.doi.org/10.33370/jmk.v16i1.304>
- Sari, R. A., Aswar, N. F., & Aslam, A. P. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sulselbar. *Jurnal Manajemen*, 2(2), 120–125. <https://doi.org/10.26858/jm.v2i2.42329>
- Shar, A., Fitri, M., & Novrianda, H. (2022). Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan PT. Bank Pembangunan Daerah Bengkulu.

Sugiharto, & Sitinjak, T. J. R. (2006). *Lisrel* (Edisi 1). Graha Ilmu.

Warjono. (2022, July 30). *Keren! Bank Mandiri Digitalkan 241 Cabang di Seluruh Indonesia*. Koran Bernas. <https://koranbernas.id/keren-bank-mandiri-digitalkan-241-cabang-di-seluruh-indonesia>

Yulisetiari, D., & Prahasta, Y. A. (2019). The effect of price, service quality, customer value, and brand image on customers satisfaction of telkomsel cellular operators in east Java Indonesia. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8, 5–9.