

DAFTAR PUSTAKA

- Anggiant, P. T. 2018. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada sebuah Bank Daerah di Kota Medan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1): 2622-5204.
- Apriliani, D., S. N. Baqiyyatus, R. Febila, dan V. F. Sanjaya. 2020. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, *Brand Image*, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada *Membercard*. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi*, 1(1): 20-30.
- Ardhanari, M., dan S. Vipgindartin. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis*, 8(1): 63-77.
- Azizah, B. P., dan I. B. N. Udayana. 2022. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ilmiah Manajemen EMOR*, 6(1): 88-100.
- Bahrudin, M., dan S. Zuhro. 2016. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1): 1-17.
- Blackwell, R., P. Miniard, dan J. Engel. 2001. *Cunsomer Behavior; 9th ed*. Fort Worth: Harcourt College Publishers.
- Dam, S, M., dan T. C. Dam. 2021. Relationship Between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3): 585-593.
- Djaali. 2020. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta Timur: PT. Bumi Aksara.
- Firdaus. 2021. Analisis Kepuasan Nasabah Melalui Kepercayaan Nasabah, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk (Studi Kasus Pada Kospin Jasa Cabang Weleri). 1-15.
- Ghozali, I., H. Latan. 2020. *Partical Least Square: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 (2nd ed)*. Universitas Diponegoro.
- Handoko, A. D., dan Ronny. 2020. Pengaruh Keamanan, Keandalan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan *Mobile Banking*. *Journal Image*, 9(13).
- Haryeni, Y. Mulyati, dan E. F. Laoli. 2017. Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Khatib Sulaiman. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas*, 19(2): 189–201.

- Imani, M. F., dan R. A. Sholiha. 2023. Pengaruh Strategi Promosi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Nasabah Bank Jateng Kantor Cabang Kajen). *Journal of Sharia Finance and Banking*, 3(1): 22-44.
- Imam, F., dan S. Nyoman. 2019. Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)*, Customer Value serta Kepercayaan terhadap Loyalitas Kepuasan Nasabah. *Jurnal of Economics, Business and Accounting*, 2(2): 81-91.
- Issalillah, F., R. K. Khayru, D. Darmawan, M. W. Amri, dan S. Purwanti. 2021. Analisis Perilaku Konsumen Rokok Mild Berdasarkan Persepsi dan Sikap. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 2(2): 49-53.
- Istikomah, dan A. S. Mulazid. 2018. Pengaruh *Brand Image* dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Cabang Fatmawati Jakarta. *Jurnal Equilibrium Ekonomi Syariah*, 6(1): 78-92.
- Jahroni, J. 2021. The Effect of Relational Benefits on Satisfaction in Online Sales of Batik Products in Micro, Small, and Medium Businesses in East Java. *Journal of Science, Technology and Society*, 2(2): 37-45.
- Jayengsari, R., R. Yunita, dan S. Maloka. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BJB KCP Cipanas. *Ar-Rihlah: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 1(1): 11-24.
- Kemarauwana, M., dan D. Darmawan. 2020. Perceived Ease of Use Contribution to Behavioral Intention in Digital Payment. *Journal of Science, Technology and Society*, 1(1): 1-4.
- Kotler, P., G. Armstrong, dan M. O. Oprensnik. 2021. *Principles of Marketing* (18e ed). Harlow, UK: Pearson Education Limited.
- Kruthikkha, P. C., C. D. Akalya, S. Ghanasiyaa, K. Harshini, S. Shanmathy, dan E. K. Poojashree. 2022. Consumer Behaviour Analysis. *International Journal of Research and Applied Technology*, 2(1): 82-90.
- Laila, A., dan Triyonowati. 2017. Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 6(6): 1-17.
- Lestari, V. T., dan J. Ellyawati. Effect of E-Service Quality on Repurchase Intention: Testing The Role of E-Satisfaction as Mediator Variable. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*. 8(7): 158-162.
- Mariani, A. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Komitmen dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Toyota). *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, dan UMKM*, 1(2): 54-79.

- Mariska, Z. H., dan M. S. Shihab. 2016. Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Hotel dan Dampaknya Terhadap Behaviour Intention (Studi Kasus Pada Hotel Aston Kuningan Suites Jakarta). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 14(2): 217-234.
- Maskur, Muhammad., N. Qomariah. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang). *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 6(2).
- Megawati, I. 2017. Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Green Café dan Resto Bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Entrepreneurship*, 11(1): 13-26.
- Mohammad, S., dan Supriyadi. 2016. Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk, Kualitas Jasa Syariah dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kudus. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2).
- Mowen. J. C., dan M. Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1, Jakarta: PT Penerbit Erlangga.
- Mukhtasar, M. K. Gusmar, dan I. Maulina. 2023. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Katamso. *Jurnal Penelitian Keuangan dan Perbankan Syariah*, 5(1): 22-39.
- Nalendra, A. R. A. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan 57 lm3 Madiun. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 3(2): 281-288.
- Noehermaya, Y. A., dan H. Soesanto. 2016. Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.co.id). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3): 1105-1117.
- Pratama, B. A., dan Suputra. 2019. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 27(2): 927-953.
- Pratama, A. A. N., dan F. E. Yudiana. 2020. *Perilaku Konsumen Muslim, Religiusitas Dan Perilaku Hijrah*. LP2M PRESS.
- Pratiwi, H. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking pada Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank XXX*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

- Puryandani, S., dan K. C. Pradata. 2022. Pengaruh *Relationship Marketing* dan *Service Performance* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Jateng Cabang Purbalingga). *Jurnal Magisma*, 10(1): 91-106.
- Putra, A. R., D. Darmawan, S. Arifin, R. Mardikaningsih, E. A. Sinambela, E. Retnowati, dan U. P. Lestari. 2022. Studi tentang Kepuasan Konsumen yang Dipengaruhi oleh Kualitas Produk dan Harga. *Jurnal Bisnis Kolega*, 8(2): 44-57.
- Putri, D. A. M. M. D. G, dan I. G. A. K. G. Suasana. 2017. Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(11): 6271-6297.
- Rastini, N. M., dan I. G. Y. Pramana. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *Jurnal Manajemen Unud*, 5(1): 706-733.
- Razak, A., P. Alida, I. Hajar, dan R. Madjid. 2016. Customer Income Role as Moderation Variable of Satisfaction Effect on Customer Loyalty in Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. In Southeast Sulawesi. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 5(3): 58-64.
- Razak, A., J. Baheri, dan M. I. Ramadhan. 2018. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari. *Journal of Economic and Business*, 1(2): 10-20.
- Schiffman, L. G., L. L. Kanuk, dan J. Wisenblit. 2014. *Consumer Behavior*. London: Pearson.
- Sidharta, R. B. F. I., N. L. A. Sari, dan W. Suwandha. 2018. Purchase Intention Pada Produk Bank Syariah Ditinjau dari Brand Awareness dan Brand Image dengan Trust sebagai Variabel Mediasi. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(3): 562-578.
- Sitanggang, F. A., dan P. A. Sitanggang. 2021. *Buku Ajar Perilaku Konsumen*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Solomon, M. R. 2017. *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*. Harlow: Pearson Education.
- Subagja, I. K., dan P. H. Susanti. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1).

- Sutrisno, D. Cahyono, dan N. Qomariah. 2017. Analisis. Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(2): 157-174.
- Yulianthini, N. N., N. P. S. Supertini, dan N. L. W. S. Telagawathi. 2020. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1): 61-73.
- Zeithaml. V. A., M. J. Bitner, dan D. D. Gremler. 2018. *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. Seventh Edition, McGraw-Hill Education, New York.
- Zinkhan, G. M. 1992. Human Nature and Models of Consumer Decision Making. *Journal of Advertising*, 21(4): 2-3.