

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Sintha Wahjusaputri. 2018. **Bank dan Lembaga Keuangan edisi 2**. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Abiyoso, A., Kumadji, S., dan Kusumawati, A. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya Gubeng yang Menggunakan Kereta Eksekutif “Bangunkarta” dengan Tujuan Surabaya Gubeng Menuju Jakarta Gambir. **Jurnal Administrasi Bisnis**. Vol:50 No.4.
- Aini, Nur. 2016. Pengaruh Kepercayaan, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Mandiri Di Surabaya. **Karya Ilmiah**. Surabaya: 28 September 2016
- Akdon dan Riduwan. 2008. **Rumus dan Data dalam Analisis Statistika**. Bandung: Alfabeta.
- Al Rasyid, Harun dan Agus Tri Indah. 2018. Pengaruh Inovasi Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha di Kota Tangerang Selatan. **Jurnal Ekonomi dan Manajemen**. **Jurnal Ekonomi dan Manajemen**. Vol:XVI No.1.
- Andrianto. 2020. **Manajemen Kredit: Teori dan Konsep Bagi Bank Umum**. Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Ardianto, e. 2013. **Handbook of Public Relation: Pengantar Komprehensif**. Bandung:Simbiosis rekatama media.
- Suryaatmaja, Arya Nugraha dkk . 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra terhadap Kepuasan dan Word of Mouth Nasabah. **E-jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana**. Vol:5 No 7.
- Bank Sumsel Babel. 2013. Tentang Bank Sumsel Babel. <https://www.banksumselbabel.com>.
- Fahmi, Irham. 2016. **Pengantar Manajemen Keuangan**. Alfabeta : Bandung.
- Fahrial. 2018. Peranan bank dalam pembangunan ekonomi nasional. **Ensiklopedia of Journal**. Vol:1 No.1.
- Gassing, Syarifiddin dan Suryanto, 2016. **Publik Relation**. Yogyakarta: Andi Offset.
- Govinda, Putu Krisna. 2020. Pengaruh Citra Perbankan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit dengan Pelayanan dan Prosedur Kredit

- Sebagai Variabel Moderating. **Tesis** pada Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesa Singaraja. (**tidak dipublikasikan**).
- Hafizhudin, Rafi, dan Hade Afriansyah. 2019. Artikel pengambilan keputusan rafi hafizhudin. *Administrasi Pendidikan*.
- Husny, R., dan Arafah, S. 2020. Pengaruh Citra Perusahaan Dan Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Pt. Bank Sumut Syariah. **Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis**. Vol:1 hlm 103-112
- Ismail, Fajri. 2018. **Statistika untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-ilmu Sosial**, Jakarta : Prenadamedia Group.
- Jasfar, Farida. 2011. **Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu**. Bogor: Ghalia Indonesia
- Kementrian Keuangan Republik Indonesia. 2008. tentang Fasilitas Penjaminan Kredit Usaha Rakyat. <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2008/135~PMK.05~2008Per.htm>. diakses 19 Januari 2022
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2005. **Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas**, PT. Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- . 2007, **Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas**, PT. Indeks, Jakarta
- . 2009. **Manajemen Pemasaran. Edisi ke 13**. Jakarta: Erlangga.
- . 2012. **Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12**. Jakarta: Erlangga.
- . 2016. **Marketing Managemen**, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong, 2008. **Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1**, Erlangga, Jakarta.
- Maharani, Astri Dhiah., dan Darmastuti, Ismi. 2010. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank mega semarang. **Skripsi** pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. (**tidak dipublikasikan**).
- Muhardian, Eldy. 2008. Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Konsumen Menjadi Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bank Tabungan Negara (BTN). **Skripsi** pada program Studi Manajemen Universitas Brawijaya. (**tidak dipublikasikan**).
- Novitasari, Qusnul Dyah., dan Roziana Ainul Hidayati. 2020. Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Suku Bunga, dan Promosi terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pemilikan Rumah pada PT. Bank Tabungan

- Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Gresik. **Jurnal Mahasiswa Manajemen**, Vol:1 hlm 25-32.
- Nugroho dan Setiadi. 2015. **Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dari Keinginan Konsumen**. Jakarta: Prenamedia Group.
- Pratama, Chandra Bayu. 2017. Pengaruh citra bank dan kepercayaan terhadap keputusan menabung dengan variabel mediasi word of mouth pada nasabah bank mandiri di Surabaya. **Skripsi** pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. (**tidak dipublikasikan**).
- Priansa, D. J. 2017. **Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer**. Bandung: CV Alfabeta
- Purba, R. P., dan Ibrahim, M. 2017. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasuspt. Bintang Utara Perwakilan Dolok Sanggul). **Jurnal Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**. Vol:4 No. 1.
- Rajagukguk, R. J. & Kasmiruddin, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Industri Jasa Bengkel (Kasus PT. Mewah Kencana Motor Pekanbaru). **Jurnal Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**. Vol:2 No. 2.
- Rofiq, Ainur. 2007. Pengaruh dimensi kepercayaan (*trust*) terhadap partisipasi pelanggan e-commerce (studi pada pelanggan *e-commerce* di Indonesia). **Tesis** pada Program Studi Manajemen pada Jurusan Akuntansi Manajemen Universitas Brawijaya. (**tidak dipublikasikan**).
- Sallam, M. A. 2016. An investigation of corporate image effect on WOM: The role of customer satisfaction and trust. **International Journal of Business Administration**, Vol.:7(3) hlm 27-35.
- Sugiono. 2016. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: Alfabeta
- . 2017. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: Alfabeta
- . 2018. **Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)**. Bandung: Alfabeta.
- . 2020. **Metode Penelitian Administrasi**. Bandung: Alfabeta
- Tajudin, M. H., & Mulazid, A. S. 2017. Pengaruh promosi, kepercayaan dan kesadaran merek terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan haji (mabrur) bank syariah mandiri kcp. sawangan kota Depok. **Jurnal Ekonomi Islam**. Vol: 8(1) hlm 19-46.
- Tjiptono, Fandy. 2014. **Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)**. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Trisusanti, Y., dan Karneli, O. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). **Jurnal Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**. Vol. 4 No. 2.
- Yulianti, R., Sangen, M., & Rifani, A. 2016. Pengaruh Nilai-nilai Agama, Kualitas Layanan, Promosi, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah di Banjarmasin. **Jurnal Wawasan Manajemen**. Vol.:4(2) hlm 127-138.