

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Nadia, Achmad Fauzi DH, dan Inggang Parwangsa, N. (2018). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengguna Kartu Oprator Seluler Simpati pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2015/2016 dan 2016/2017 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*/Vol.64 No. 1
- Dharma, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Padang Tour Wisata Pulau Padang*. *EKOBISTEK Fakultas Ekonomi ISSN 2301-5268 | E-ISSN 2527-9483*, 6(2), 349–359.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid satu*. Jakarta: Erlangga.
- Melo, A. C. M. (2013). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Nyoko, A., & Cendana, U. N. (2018). *Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas*. (December).
- Purba, J. I., & Wulandari, A. (2018). *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Indihome di Bandung Tahun 2018) The Effect of Customer Satisfaction to Customer Loyalty (Case Study Indihomer)*. 4(3), 1124–1128.
- Razuk, A., Baberi, J., & Ramadhan, M. I. (2018). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari*. *Sigma: Journal of Economic and Business*, 1(79), 10–20.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertasi Himpunan Jurusan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, CV.
- Simatupang, Rintar agus. (2017). *Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen, dan Nilai Terhadap Loyalitas Produk, JRMB, Volume 12 No.1*.
- Solimun. (2013). *Metode Statistika Multivariat, Permodalan Persamaan Strukturak (SEM), Pendekatan WarpPLS*.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan – Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet, CV.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, CV.

Web

Hapsari, Winda Prinda. (2017). *Apa yang Dimaksud dengan Kepuasan Konsumen atau Kepuasan Pelanggan*. Dari <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-kepuasan-konsumen-atau-kepuasan-pelanggan/14010/3>, diakses pada tanggal 12 Januari 2020.

Hestanto.web.id. (2019). *Kepercayaan Terhadap Merek*. Dari <https://www.hestanto.web.id/kepercayaan-terhadap-merek/>, diakses pada tanggal 12 Januari 2020.

Kodebank.co.id. (2018). *Produk dan Layanan BRI*. Dari <http://www.kodebank.co.id/produk-dan-layanan-bri.html>, diakses pada tanggal 22 Februari 2020.

Medium.com. (2017). *Pengertian Pembentukan dan Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas*. Dari <https://medium.com/@indotesis/pengertian-pembentukan-dan-faktor-yang-mempengaruhi-loyalitas-cdc9c0dfc66c>, diakses pada tanggal 12 Januari 2020.

Pramisti, Nurul Qomariyah. (2016). *Sejarah BRI*. Dari <https://tirto.id/sejarah-bri-bnh9>, diakses pada tanggal 22 Februari 2020.

Ruangguru.co.id. (2018). *Pengertian Definisi Manfaat dan Faktor-Faktor Kepercayaan Trust Menurut Para Ahli*. Dari <https://www.ruangguru.co.id/pengertian-definisi-manfaat-dan-faktor-faktor-kepercayaan-trust-menurut-para-ahli/>, diakses pada tanggal 12 Januari 2020.

Valenta, Elisa. (2020). *Semakin Sepi Peminat, Jumlah Kantor Cabang Bank Menurun*. Dari <https://beritagar.id/artikel/berita/semakin-sepi-peminat-jumlah-kantor-cabang-bank-menurun>, diakses pada tanggal 19 Nvember 2019.

Website Resmi Bank BRI. (2020). *Tentang BRI Salah Satu Bank Milik Pemerintah yang Terbesar di Indonesia*. Dari <https://bri.co.id/tentang-bri>, diakses pada tanggal 22 Februari 2020.

Widowati, Hari. (2019). *Transaksi Digital Menggeser Peran Kantor Cabang dan ATM Bank*. Dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/08/08/transaksi-digital-menggeser-peran-kantor-cabang-dan-atm-bank>, diakses pada tanggal 15 November 2019.