

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Adyanto, B. C., & Santosa, S. B. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Brand Image Harga dan Kepercayaan Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Study Layanan e-Commere BerryBenka.com). *Diponegoro Journal Of Management* , 1-20.
- Angraini, D. A. (2020). Pengaruh Word Of Mouth Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Sewa Power Bank Recharge. *Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trilogi* , 1-20.
- Assauri, S. (2010). *Manajemen Pemasaran Edisi 1*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bri.co.id. (n.d.). Retrieved April 19, 2021, from <https://bri.co.id/info-perusahaan>
- Finansialbisnis.com. (2021, Januari 3). Retrieved April 19, 2021, from <https://finansial.bisnis.com/read/20210103/90/1337914/5-bank-terbesar-dari-sisi-aset-bri-tetap-juara-bca-tembus-rp1000-triliun>
- Gabrielle, N., & Harjati, L. (2018). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia. *Manajemen Pemasaran Vol 8* , 55-70.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Multivariate dengan program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, D. R., & Firdaus, M. R. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Harga Kepercayaan Citra Perusahaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangkaraya). *Jurnal Wawasan Manajemen Vol 2* , 237-249.
- Huda, O. K., & Nugroho, A. T. (2020). Pengaruh Word of Mouth dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone Oppo Dimediasi Kepercayaan Merek. *PT Kyokuni High Precision Automotive Indonesia, Universitas Pelita Bangsa* , 140-150.
- Kanalsatu.com. (2020, Oktober 1). Retrieved April 19, 2021, from <http://kanalsatu.com/id/post/55177/digitalisasi-produk-keuangan-sudah-jadi-kebutuhan-masyarakat>
- Kanalsatu.com. (2021, Februari 4). Retrieved April 19, 2021, from <https://finansial.bisnis.com/read/20210204/90/1352100/transaksi-agen-brilink-meroket-bri-kantongi-pendapatan-komisi-rp116-triliun>.
- Kompas.com. (2021, Februari 23). Retrieved April 19, 2021, from <https://tekno.kompas.com/read/2021/02/23/16100057/jumlah-pengguna-internet-indonesia-2021-tembus-202-juta>
- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, & Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran Edisi 12, Jilid 1*. Jakarta: PT.Indeks.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of marketing, Sixteenth Edition*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran Edisi 12, Jilid 1*. Jakarta, Indonesia: PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. (2019). *manajemen pemasaran, Edisi 12*. Jakarta: Pt Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education INC.
- Liputan6.com. (2020, juli 15). Retrieved April 19, 2021, from <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4306100/penggunaan-internet-dari-rumah-meningkat-pesat-di-tengah-pandemi?source=search>
- Mercuri, T. V., Barusman, A. R., & Oktaviannur, M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Britama BRI Cabang Teluk Betung Melalui Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Visionist Volume 9 Nomer 2* , 26-31.
- Mukminin, M. A., & Latifah, F. N. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Sidoarjo. *Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Indonesia* , 1-19.
- Oliviana, M., Mananeke, L., & Mintardjo, C. (2017). Pengaruh Brand Image dan WOM (Word Of Mouth) Terhadap Loyalitas Konsumen Pada RM Dahsyat Wanea. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi* , 1081-1092.
- Pasaribu, R. F., Sianipar, I. L., Siagian, Y. F., & Sartika, V. (2019). PENGARUH PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SOYJOY PT. AMERTA INDAH OTSUKA KOTA MEDAN. *Jurnal Manajemen STIE LMII MEDAN* , 45-52.
- Pradana, B., Nurhajati, & Asiyah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Brand Image Dan Atmosfer Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen Cafe Kosulas Lawang. *e-jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma* , 146-161.
- Pratiwi, N. K., Suartina, I. W., & Sugianingrat, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bauran Pemasaran Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mcdonald's Di Kota Denopasar. *Jurnal Widya Amrita Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Pariwisata* , 94-114.
- Putra, M. C., & Ekawati, N. W. (2017). Pengaruh Inovasi Produk Harga Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

- Sepeda Motor Vespa. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayanan (Unud) Bali Indonesia* , 1674-1700.
- Ridwan, M., Purwati, I., & Wicaksono, A. Y. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI(Studi Kasus Pada Agen BRILink BRI Unit Sidayu, Gresik). 57-67.
- Sadiq, H., & Laela, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Negara Indonesia. *Sekloah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI jakarta* , 21-32.
- simulasikredit.com*. (2022). Retrieved januari 10, 2022, from <https://www.simulasikredit.com/apa-itu-brilink-dan-apa-untungan-dan-ruginya-menjadi-agen-brilink/>
- Sinurat, E. S., Lumanauw, B., & Roring, F. (2017). Pengaruh Inovasi Produk Harga Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado* , 2230-2239.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Wemben, F. V., Mananeke, L., & Roring, F. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Citra Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian UPC Tanjung Batu. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado* , 1119-1128.
- Wijayani, T., & Prambudi, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris Pada Konsumen Wardah di Gerai Pusat Grosir Cililitan). *Jurnal Ekobis:Ekonomi Bisnis & Manajemen Vol 10 no 2* , 195-207.
- Yunaida, E. (2017). Pengaruh Brand Image (Citra Merek) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube di Kota Langsa. *Fakultas Ekonomi Universitas Samudra* , 708-807.