

DAFTAR PUSTAKA

- Amilia, S. (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 6(1), 660–669.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Aulia Dian, & Khonita Fitri. (2021). *Profil dan Jenis Jenis Tabungan Mandiri*. Opsiku.Com. <https://www.opsiku.com/media/finance/jenis-jenis-tabungan-mandiri/>
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593.
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1–13.
- Dewi, C. I. A. K., & Sudiartha, I. G. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali. *Jurnal Manajemen*, 7(8), 4539–4569.
- Dian Kartika. (2021). *Update Terkini Info Lengkap Layanan & Produk Bank Mandiri*. Harga.We.Id. <https://harga.web.id/layanan-dan-produk-produk-bank-mandiri.info>
- Fitrianiingsih, & Zaky Afdika. (2021). *Ini 10 Produk Bank Mandiri yang Paling Diminati*. Qoala.App. <https://www.qoala.app/id/blog/keuangan/tabungan/produk-bank-mandiri/>
- Ginting, D. B., & Nugraha, A. (2019). Analisis Pengaruh Citra Merek, Promosi, Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAKUKU BCA. Media.Neliti.Com. <https://media.neliti.com/media/publications/295213-analisis-pengaruh-citra-merek-promosi-pe-a97b192e.pdf>
- Hanifah Nurul. (2020). *Produk Bank Mandiri Terlengkap untuk Nasabah Individu hingga Bisnis*. Lifepal.Co.Id. <https://lifepal.co.id/media/produk-bank->

mandiri-terlengkap/

Jeany, M. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 7(3), 330–341.

Kaur, H., & Kaur, K. (2019). Connecting the dots between brand logo and brand image. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 11(1), 68–87. <https://doi.org/10.1108/APJBA-06-2018-0101>

Lise Tiasanty, & Sitio, A. (2020). Analysis of the Effect of Service Quality, Product Quality and Brand Image on Customer Satisfaction and Its Implications on Consumer Loyalty Pt. Sharp Electronics Indonesia (Case Study At Karawang Sharp Direct Service Station). *International Journal of Engineering Technologies and Management Research*, 6(6), 197–212. <https://doi.org/10.29121/ijetmr.v6.i6.2019.408>

Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A. (2014). *Research Methods For Business*. Title. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.

Muslim Amin. (2016). Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 34(1), 1–5.

Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>

Ph Hair Jr Will iam C Blac Barr J Bab in Rolp E, J. F. (2014). *Sev enth Edit ion Multivariate Data Analysis Hair Black Babin Anderson*. www.pearsoned.co.uk

Rabiula, S., Fatimah, K. Van, & Sugiyanto. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Permata Tbk. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Proceedings/article/view/6924/4547>

Richie. (2021). *Goodness of Fit (GOF) Structural Equation Modeling (SEM)*. Mobilestatistik.Com. <https://www.mobilestatistik.com/goodness-of-fit-gof-dalam-structural-equation-modeling-sem/>

Ruswanti, E., & Lestari, W. P. (2016). The Effect of Relationship Marketing towards Customers' Loyalty Mediated by Relationship Quality (Case Study in Priority Bank in Niaga). *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 191.

<https://doi.org/10.19166/derema.v1i1i2.230>

Sabeli, S. (2020). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Suwarsito 1* , *Sabeli Aliya 2*. 3(1), 27–35.

Sejarah Singkat PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

<https://bankmandiri.co.id/web/guest/tentang-kami>

Sharma, V. K. C. S. D. P. S. (2015). *International Journal of Bank Marketing Service quality, service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction*. Emerald.Com. <https://scihub.se/http://dx.doi.org/10.1108/IJBM-04-2014-0048>

Soegoto, A. S., & Bolang, V. (2015). Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Bri Unit Karombasan Cabang Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3), 1126–1139. <https://doi.org/10.35794/emba.v3i3.10118>

Waluyo, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada PD. BPR Bank Pasar Kebumen. *Jurnal HUMMANSI (Humaniora, Manajemen, Akuntansi)*. <https://journal.stikomys.ac.id/index.php/jurnal-hummansi/article/view/239/141>

Zulkarnain, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1–24.