

**PENGARUH SIKAP, KEPERCAYAAN DAN CITRA PRODUK
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SUMSEL
CAB PEMBANTU KERTAPATI PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Dan Bisnis**



Diajukan Oleh :

NOPRI RHAMADHAN

2001110012

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI


2024

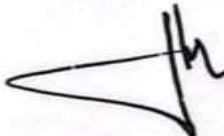
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nopri Rhamadhan
Nomor Pokok : 2001110012
Jurusan/Prog.Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Judul skripsi : Pengaruh Sikap, Kepercayaan Dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang.

Pembimbing Skripsi :

Tanggal ~~16-04-2024~~ Pembimbing I : 
Ulil Amri, SE., M.Si
NIDN. 0229016201

Tanggal ~~16-04-2024~~ Pembimbing II : 
Herman Efriзал, S.E, MM
NIDN. 0202066602

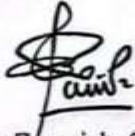
Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Msy Mikial, SE, M.Si, AK, CA, CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Prodi Manajemen

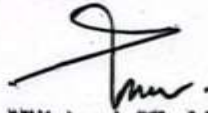

Mariyam Zanariah, SE, M.M
NIDN: 0222096301

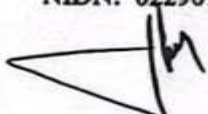
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

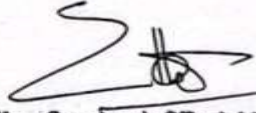
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nopri Rhamadhan
Nomor Pokok : 2001110012
Jurusan/Prog.Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Judul skripsi : Pengaruh Sikap, Kepercayaan Dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang.

Penguji Skripsi :

Tanggal 16-09-2024 Ketua Penguji : 
Ulil Amri, SE., M.Si.
NIDN. 0229016201

Tanggal 16-09-2024 Penguji I : 
Herman Efrizal, S.E, MM
NIDN. 0202066602

Tanggal 16-09-2024 Penguji II : 
Ellen Sumiarni, SE., M.M
NIDN. 0223116601


Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Misy Mikial, SE, M.Si, AK, CA, CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Prodi Manajemen


Mariyam Zanariah, SE, M.M
NIDN: 0222096301

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nopri Rhamadhan
Nomor Pokok : 2001110012
Angkatan : 2020
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Study : Manajemen Pemasaran
Program Pendidikan : Strata 1 (S1)
Judul skripsi : Pengaruh Sikap, Kepercayaan Dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palembang, Februari 2024

Penulis,

Nopri Rhamadhan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
RIWAYAT HIDUP.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Loyalitas Nasabah	13
2.1.3 Sikap	16
2.1.4 Kepercayaan	21
2.1.5 Citra Produk	25
2.2 Penelitian Lain Yang Relevan	29
2.3 Kerangka Berfikir	33
2.4 Hipotesis	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.1.1	Tempat Penelitian	35
3.1.2	Waktu Penelitian	35
3.2	Sumber dan Teknik Peumpulan Data	36
3.2.1	Sumber Data	36
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	36
3.3	Populasi ,Sampel dan Teknik sampling	38
3.3.1	Populasi	38
3.3.2	Sampel dan Teknik Sampling.	38
3.4	Rancangan Penelitian	40
3.5	Variabel dan Definisi Operasional	41
3.5.1	Variabel Penelitian	41
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	42
3.6	Instrumen Penelitian	44
3.6.1	Uji Validitas	44
3.6.2	Uji Reliabilitas	45
3.7	Teknik Analisa Data	45
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif	45
3.7.2	Analisis Statistik Inferensial.....	46
3.8	Uji Hipotesis	49
3.8.1	Uji Simultan (Uji F)	49
3.8.2	Uji Parsial (Uji t)	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	52
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	52
4.1.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	53
4.1.3	Pembahasan dan interpretasi	56
4.1.4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	58
4.1.5	Analisis Statistik Deskriptif	62
4.1.6	Uji Asumsi Klasik	63

4.1.7	Regresi Linear Berganda	66
4.1.8	Koefisien Korelasi	68
4.1.9	Koefisien Determinasi	69
4.1.10	Uji Hipotesis Penelitian	69
4.2	Pembahasan Penelitian	73
4.2.1	Pengaruh Sikap, Kepercayaan Dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang.	73
4.2.2	Pengaruh Sikap Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang.	74
4.2.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang.	74
4.2.4	Pengaruh Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang.	75
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

ABSTRAK

NOPRI RHAMADHAN, Pengaruh Sikap, Kepercayaan Dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang (Di bawah bimbingan Bapak Ulil Amri, SE., M.Si dan Bapak Herman Efrizal, S.E, MM)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Sikap, Kepercayaan Dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang. Populasi dan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 Orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda yang diolah dengan menggunakan bantuan program komputer *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Sikap, Kepercayaan Dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang. Dengan signifikan F sebesar $0,000 < 0,005$. Persamaan regresi linier berganda $Y = 29,279 + 0,240 X_1 + 0,452 X_2 + 0,512 X_3$, Terdapat pengaruh secara simultan antara Sikap, Kepercayaan Dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang. Terdapat pengaruh secara parsial antara Sikap Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang. Terdapat pengaruh secara parsial antara Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang. Terdapat pengaruh secara parsial antara Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang.

Kata Kunci : Sikap, Kepercayaan, Citra Produk, Loyalitas Nasabah

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Persaingan bisnis yang dihadapi dalam dunia perbankan saat ini semakin ketat, sehingga menuntut manajemen perbankan untuk lebih cermat dalam menentukan berbagai strategi dalam memenangkan persaingan. Manajemen perbankan dituntut untuk dapat mendesain dan mengimplementasikan strategi pemasaran yang mampu menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan loyalitas nasabah yang pada akhirnya dapat tercipta loyalitas yang tinggi dari nasabah terhadap jasa perbankan yang ditawarkan.

loyalitas nasabah diartikan sebagai pembelian ulang yang terus menerus pada merek yang sama, atau dengan kata lain adalah tindakan seseorang yang membeli merek, perhatian hanya pada merek tertentu, dan tidak mencari informasi yang berkaitan dengan merk tersebut. Definisi loyalitas nasabah sebagai komitmen nasabah bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Sikap adalah dasar yang cukup sederhana yaitu banyaknya pengaruh pada individu terhadap suatu objek, kejiwaan dan sifat seseorang untuk menanggapi, yang dibentuk oleh pengalaman dan selanjutnya akan menjadi sebuah perilaku. jadi dapat disimpulkan bahwa sikap adalah mengamati seseorang dalam

memberikan respons pada objek, baik itu disukai atau tidak disukai secara konsisten.

Membangun bisnis tidak cukup dengan sekedar berupaya keras menciptakan kualitas produk dan menjualnya dengan harga yang murah. Memperluas pangsa pasar suatu bisnis, tidak selalu bertumpu pada tersedianya modal kerja yang dibutuhkan bisnis. Kata kunci yang harus turut menyertai itu semua adalah Kepercayaan nasabah. Kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya.

Citra produk sangat penting bagi suatu perusahaan karena berkaitan dengan motivasi pelanggan dalam melihat perusahaan. Citra Produk dalam pemasaran awalnya diidentifikasi sebagai aktor penting dalam evaluasi jasa dan perusahaan keseluruhan. Selain citra merupakan sebuah fungsi akumulasi konsumsi atau pembelian seiring berjalan waktu maka sebageian besar organisasi juga menyajikan sebuah lingkungan informasional yang banyak dan kompleks untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dan dana dari masyarakat berupa tabungan, deposito dan giro dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Dalam kehidupan sehari-hari, bank juga dikenal oleh masyarakat sebagai tempat meminjam uang dalam bentuk kredit, tempat penukaran uang, tempat menerima segala bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan jasa pembayaran lainnya yang disediakan oleh bank.

Bank Sumsel Babel adalah salah satu bank di Indonesia dengan nama perusahaan PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung, yang berkantor pusat di Jl. Gubernur H. Ahmad Bastari, No. 07 Kelurahan Silaberanti, Kecamatan Jakabaring, Palembang, Sumatera Selatan. PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung didirikan pada tanggal 6 November 1957 (umur 66) dengan nama PT Bank Pembangunan Sumatera Selatan. Selanjutnya dengan diberlakukannya Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 1962 tentang "Bank Pembangunan Daerah", maka terhitung sejak tahun 1962, Secara resmi seluruh kegiatan PT Bank Pembangunan Sumatera Selatan menjadi milik Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan dengan status badan hukum perusahaan Daerah berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11/DPRDGR Tingkat I Sumatera Selatan, dengan izin usaha yang dikeluarkan oleh Menteri Urusan Bank Central/Gubernur Bank Indonesia Nomor 2/Kep/MUBS/G/63 Tanggal 27 Februari 1963. Salah satu kantor cabang pembantu Bank Sumsel Babel terdapat di Kertapati Palembang. Berikut ini akan diuraikan data-data nasabah yang aktif pada Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang dari tahun 2019 sampai dengan 2022.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang
Tahun 2019-2022

No	Tahun	Nasabah
1	2019	7.509
2	2020	6.339
3	2021	6.312
4	2022	8.839
5	2023	10. 851

Sumber: Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang, 2024

Keberhasilan suatu bank bisa dilihat dari jumlah nasabah yang dimiliki. Data ini menunjukkan bahwa jumlah nasabah di Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang mengalami fluktuasi. Pada tahun 2019 hingga ke tahun 2020 terjadi penurunan dengan jumlah nasabah sebesar 1.170 orang yang dikarenakan sebagian nasabah telah melakukan pelunasan kredit dan penutupan rekening. Pada tahun 2021 jumlah nasabah terus mengalami penurunan sebesar 27 orang. Sedangkan pada tahun 2022 terjadi peningkatan yang sangat baik sebesar 2.527 orang. Pada tahun 2023 jumlah nasabah semakin meningkat sebesar 2.012 orang. Hal ini menunjukkan semakin besarnya kepercayaan nasabah untuk menyimpan dana di Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang. Berikut ini tabel yang menunjukkan jumlah nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang selama dua tahun terakhir diukur melalui produk bank yang ditawarkan oleh Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang.

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah Produk Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang
Tahun 2019- 2023

Tahun	Produk Bank	Jumlah Nasabah	Nilai Nominal
2019	Tabungan	6.822	Rp 18.381.282.171
	Giro	205	Rp 8.299.321.992
	Deposito	482	Rp 12.320.102.371
Jumlah		7.509	Rp 39.000.706.534
2020	Tabungan	5.801	Rp 16.771.201.632
	Giro	170	Rp 6.322.200.142
	Deposito	368	Rp 10.344.002.362
Jumlah		6.339	Rp 33.437.404.136
2021	Tabungan	5.812	Rp 26.322.241.211

	Giro	130	Rp 11.771.420.009
	Deposito	370	Rp 20.321.471.301
	Jumlah	6.312	Rp 58.415.132.521
2022	Tabungan	8.272	Rp 27.662.285.484
	Giro	140	Rp 13.296.420.994
	Deposito	427	Rp 19. 861.116.450
	Jumlah	8.839	Rp 40.958.706.478
2023	Tabungan	9.919	Rp 32.907.301.370
	Giro	115	Rp 9.413.689.558
	Deposito	817	Rp 22.625.298.345
	Jumlah	10.851	Rp 64.946.289.273

Sumber: Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang, 2024

Data diatas menunjukkan jumlah nasabah di Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang selama tahun 2019 sampai dengan 2023. Jumlah nasabah yang menggunakan produk Bank berupa tabungan dan deposito mengalami peningkatan yang cukup signifikan, sedangkan jumlah nasabah yang menggunakan produk bank berupa giro mengalami penurunan, hal yang meyebabkan jumlah nasabah giro mengalami penurunan adalah kurangnya informasi produk Bank terhadap nasabah, kurangnya kesadaran masyarakat untuk menggunakan pelayanan fasilitas transaksi didunia perbankan seperti pada bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang, Kemampuan Ekonomi Nasabah, serta kepercayaan nasabah untuk berinvestasi di Bank. Meskipun selama periode 2019 sampai dengan 2023 tidak semua produk Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang mengalami peningkatan jumlah nasabah, hal tersebut sudah memberikan kontribusi yang baik terhadap pelayanan jasa Bank kepada nasabah. Hal ini berarti sikap dan kepercayaan nasabah akan

produk yang ditawarkan oleh Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang mengalami peningkatan sehingga meningkatkan loyalitas nasabah kearah yang lebih maju. Adapun beberapa macam produk Tabungan yang ditawarkan oleh bank Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang seperti Tabungan Pesirah, Tabungan Pesirah Bisnis, Tabungan Pesirah Junior dan Simpeda. Sedangkan macam-macam Deposito yang ditawarkan oleh bank Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang seperti Depositi Depati dan Deposito Berjangka.

Citra produk juga sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah khususnya Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang. Berdasarkan observasi awal dapat diketahui ada beberapa produk yang menjadi andalan pada Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang seperti tabungan persirah. Tabungan persirah merupakan tabungan modern dari Bank Sumsel Babel yang mengutamakan layanan dan memberikan banyak kemudahan transaksi kepada nasabah, adapun keuntungan yang dirasakan nasabah saat melakukan tabungan persirah seperti Kartu ATM / Debit Bank Sumsel 24 jam di jaringan Bank Sumsel, ATM Bersama, Prima dan iB. Satu-satunya BPD yang dapat digunakan diseluruh dunia melalui jaringan Visa. Sistem online di seluruh Cabang. Layanan transaksi Bank Sumsel Babel meliputi Debit ATM Visa, Debit ATM GPN, dan layanan e-Banking berupa SMS Banking, Internet Banking dan Mobile Banking (QRIS, BSB Cash, BSB LUR)

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sikap, Kepercayaan Dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Sikap, Kepercayaan Dan Citra Produk berpengaruh secara simultan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang?
2. Apakah Sikap berpengaruh secara parsial Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang?
3. Apakah Kepercayaan berpengaruh secara parsial Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang?
4. Apakah Citra Produk berpengaruh secara parsial Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan :

1. Pengaruh Sikap, Kepercayaan Dan Citra Produk secara simultan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang.
2. Pengaruh Sikap secara parsial Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang.

3. Pengaruh Kepercayaan secara parsial Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang.
4. Pengaruh Citra Produk secara parsial Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di peroleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, serta menambah wawasan mengenai Pengaruh Sikap, Kepercayaan Dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Bank Sumsel Cab Pembantu Kertapati Palembang dalam melihat dan membuat keputusan terkait Sikap, Kepercayaan Dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah

3. Bagi almamater

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis atau sebagai referensi bagi mereka yang membutuhkan informasi dalam bidang pemasaran khususnya mengenai Sikap, Kepercayaan Dan Citra Produk yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah sebagai dasar perbandingan untuk dijadikan evaluasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andespa, R., Yeni, Y. H., Fernando, Y., & Sari, D. K. 2023. *Citra Merek, Nilai Persepsi, Kesadaran Merek, Kepercayaan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah pada Perbankan Syariah. Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 6(2), 2301-2316.
- Arif, M. S. Z. 2020. *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Produk Tabungan Emas Pegadaian. Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 8(2), 472-481.
- Buchari. Alma, 2018, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Donni. juni. priansa, 2017, *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Hisanuddin, I. I. 2015. *Pengaruh Citra Merek Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Di Kota Bandung)*. Jurnal Scientifica, 2(2), 1-16.
- Indrasari, Methiana, 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitoro Press
- Kotler, P. Keller, K, L. 2016. *Manajemen Pemasaran (13 Jilid 1)*. Erlangga
- Kuncoro, 2018, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Lapasiang, D., Moniharapon, S., & Loindong, S. 2017. *Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 5(3).
- Lutfiani, A. N., & Musfiroh, M. F. S. 2022. *Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Perbankan Syariah*, 2(3), 50-64.
- Maharani, A.D. 2016. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Mulazid, A. S. 2018. *Pengaruh Brand Image dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Fatmawati Jakarta*.

- Naufan. Bachri. 2018, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*, Cv. Sefa Bumi Persada, Aceh
- Novia 2019, *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Pantow, K. E., Mandey, S. L., & Tielung, M. V. 2023. *Pengaruh Citra Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Nasabah Logam Mulia Pada Pt. Pegadaian Upc Tingkulu*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(1), 798-808.
- Razak. Mashur, 2016. *Perilaku konsumen*. Makassar: Alauddin University Press.
- Rifa'i, 2019, *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: Membangun Loyalitas Pelanggan
- Said. 2022. *Manajemen Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen Perusahaan Ritel Modern*. Makassar: Intelektual karya nusantara.
- Sugiyono, 2015, *Metodologi Penelitian Bisnis , BPFE: Jogjakarta*.
- Sugiyono, 2019, *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Sumarwan, Ujang. 2015. *Perilaku Konsumen Teori Penerapannya Dalam Pemasaran Edisi Kedua*. Cetakan Ketiga. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Sunyoto. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sungkawati, Dkk, 2022. *Perilaku Konsumen (Suatu Pengantar)*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.
- Syamsudin, A. T., & Fadly, W. 2021. *Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo*. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 51-65.
- Utami, M., Handayani, T., & Pusporini, P. (2019, August). *Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah*. In *Proceeding of Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics* (pp. 170-178).
- Welta, F. 2017. *Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Surya Barokah*. *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics*, 3(2), 129-148