DAFTAR PUSTAKA

Adhari, I. Z. (2019). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. CV. Penerbit Qiara Media.

Anggraeni, R. (2020). *91,3 Juta Penduduk Indonesia Belum Tersentuh Perbankan*. economy.okezone.com. https://economy.okezone.com/read/2020/09/14/320/2277595/91-3-juta-penduduk-indonesia-belum-tersentuh-perbankan#:~:text=Jakarta-Bank Indonesia (BI), di tengah perkembangan digitalisasi perbankan.

Anita, G. (2019). Analisis Implementasi Pengembangan Agen Brilink Dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat. *Skripsi*.

Aprilia, F. (2015). *Laku Pandai (Branchless Banking)*. Jtanzilco.Com. https://www.jtanzilco.com/blog/detail/54/slug/laku-pandai-branchless-banking-apa-itu

Aprilla, I. W., & Amalia, S. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, *5*(1), 1. https://doi.org/10.35697/jrbi.v5i1.1611

Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.

Aris Irnandha. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta). *Skripsi*, *June*.

Armstrong, K. (2015). *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition*. Pearson Education, Inc.

Aster Kusumawati. (2015). Tanggung jawab agen kepada nasabah penyimpan dan simpanannya terhadap layanan perbankan. *Universitas Brawijaya*, *November 2014*.

Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis (Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS)*. Andi.

Banjarnahor, D. (2020). *Gara-gara Agen BRILink, Masyarakat Makin Malas ke Cabang Bank*. Cnbcindonesia.Com.

Bui, D. T., Tran, H. T., & Xuan, N. B. (2020). *Proceedings of The International Conference on Innovations for Sustainable and Responsible Mining ISRM 2020-Volume 2*. Springer.

Chao, R., Wu, T.-C., & Yen, W.-T. (2015). The Influence of Service Quality , Brand Image , and Customer Satisfaction on Customer Loyalty for Private Karaoke Roomsin Taiwan. *The Journal of Global Business Management*, *11*(1), 59–67.

CNN Indonesia. (n.d.). *Tetap Tumbuh, Agen BRILink Layani Lebih dari 52.000 Desa*. Cnnindonesia.com. https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200804122237-297-531930/tetap-tumbuh-agen-brilink-layani-lebih-dari-52000-desa

Dennisa, E. A., Santoso, S. B., & Manajemen, J. (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. http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr

Faruq, U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Empiris pada PT. Patra Jaya Humairah Surabaya). *Skripsi*, *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.

Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa : (Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.

Furoida, F., & Maftukhah, I. (2018). The Influence of Service Quality and Store Atmosphere on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction. *Management Analysis Journal*, *7*(2), 164–170.

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program Pada Pt. Xl Axiata Tbk. Dan Pt. Indosat Tbk (Jurnal EMBA, 63 IBM SPSS 23) (Edisi 8). Cetakan ke VIII.* Universitas Diponegoro.

Griffin, Jill. (2010). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.

Idealisa Masyrafina, D. M. (2017, Maret 06). BRI Targetkan Miliki 135 Ribu Agen BRILink Tahun Ini .republika.co.id: https://www.republika.co.id/berita/omdmvk368/bri-targetkan-miliki-135-ribu-agen-brilink-tahun-ini

Isra, J. M., & Trenggana, A. F. M. (2017). Keluhan Terhadap Taksi Konvensional. *Administrasi Bisnis*, *4*(3), 2922–2929. https://libraryeproceeding.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/4800

Juanim. (2020). *Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran Pengolahan Data SPSS & LISREL* (R. Trisnadewi, Ed.). PT Refika Aditama.

Kelas Pintar. (2020). *Definisi Pertumbuhan Ekonomi*. www.kelaspintar.id. https://www.kelaspintar.id/blog/edutech/definisi-pertumbuhan-ekonomi-4991/#:~:text=Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat,total output perekonomian suatu negara.

Khanan. (2016). Aspek Yuridis Keberadaan Agen Dalam Model Branchless Banking Di Sistem perbankan Indonesia. *Privat Law*, *Vol.IV*(1 Januari-Juni 2016), 13–20.

Kosasih, N. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Atm Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Bni) 46 Tbk Kantor Kas Muara Bulian Niki Kosasih 1. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, *17*(3), 120–132.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.

Krisdayanti, H. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang. *Skripsi*, *4*, 9–15.

Kukuh Familiar, I. M. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, *4*(4), 348–354. https://doi.org/10.15294/maj.v4i4.8888

Loindong, S. M. dan Sj. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *EMBA*, *4*(1), 575–584.

Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa (manusia, teknologi, strategi) Jilid 1* (7th ed.). Erlangga.

Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2* (2nd ed.). Salemba Empat.

Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *6*(3), 1658–1667. https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411

Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasaan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume*, *7*(2), 113–125.

Mokoagouw, S.E.A., Massie, J., Wenas, R. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah. *Riset Bisnis Dan Manajemen Vol 6*, *Vol 6, No*. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/20142

Napitupulu, E., & Lukiyana. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pt.Taksi Blue Bird Group Jakarta. *Jurnal Online Internasional & Nasional*, *5*(2), 71.

Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, *1*(1), 43–53. https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742

Nugraha, D. A., & Ferlina, A. (2019). *Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (studi Pada Member Toserba Yogya Di Kota Bandung)*. *6*(3), 6172–6179.

OJK Indonesia. (2019). *Laku pandai*. Ojk.Go.Id. https://www.ojk.go.id/id/Pages/Laku-Pandai.aspx

Palanta. (2020). *Kecamatan Suliki, Kabupaten Limapuluh Kota*. Langgam.Id.

Padek. (2021, Juli 7). BRI Kanwil Padang Gelar Regional Economic Forum bersama OJK. padek.jawapos.com: https://padek.jawapos.com/bisnis/07/07/2021/bri-kanwil-padang-gelar-regional-economic-forum-bersama-ojk/

Perdana, E. (2016). *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22*. Lab Kom Manajemen Fe Ubb.

Pratiwi, D. (2020). Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Layanan Agen BRILink Terhadap Minat Menabung Nasabah BRI Kota Parepare. *Skripsi*, 1.

Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan BIsnis Kontemporer*. Alfabeta.

Rahmawati. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Mulawarman University Press.

Risal, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah. *JMB (Jurnal Manajemen Dan Bisnis)*, *1*(1). https://doi.org/10.30743/magister.v1i1.1607

Rizal, A. (2020). *Manajemen Pemasaran Di Era Masyarakat Industri 4.0*. Deepublish.

Sarwono, J. (2012). *Path Analysis*. PT. Elex Media Komputindo.

Simamora, E. R. (2007). Analisis Faktor – Faktor Yang Membangun Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris Nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Semarang). *TESIS*.

Simanullang, S. S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Jasa Transportasi Online Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderating. *Skripsi*, 121.

Sitorus, T., & Yustisia, M. (2018). The influence of Service Quality and Customer Trust toward Customer Loyalty: The role of customer satisfaction. *International Journal for Quality Research*, *12*(3), 639–654. https://doi.org/10.18421/IJQR12.03-06

Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis* (Yeskha, Ed.). Andi.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Suheriadi. (2018). *BRI Terus Bertransformasi Menjangkau Nasabah Hingga Pelosok*. Infobanknews. https://infobanknews.com/topnews/bri-terus-bertransformasi-menjangkau-nasabah-hingga-pelosok/amp/

Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi* (A. Cristian, Ed.). Andi Offset.

Susendra, I. (2018). Analisa Pengaruh Layanan Agen Brilink BRI Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), TBK Kantor Cabang Bandung Setiabudi. *Tesis*, 74.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Andi.

Waluyo, C. A. (2020). *Peran perbankan penting bagi pertumbuhan ekonomi*. Kontan.Co.Id. https://keuangan.kontan.co.id/news/peran-perbankan-penting-bagi-pertumbuhan-ekonomi

Widiasworo, E. (2019). *Menyusun penelitian kuantitatif untuk skripsi dan tesis*. Araska.

Winarto, Y. (2020). *Peran perbankan sangat besar dalam menggerakkan ekonomi nasional*. Kontan.Co.Id. https://keuangan.kontan.co.id/news/peran-perbankan-sangat-besar-dalam-menggerakkan-ekonomi-nasional