

DAFTAR PUSTAKA

- Arfiani Bahar & Herman Sjahrudin. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang, *Jurnal Organisasi dan Manajemen*.
<https://dx.doi.org/10.17605/OSF.IO/TC2FE>
- Assael, H. (2001). *Consumer Behavior*. New York: Thompson Learning.
- Aswad, Al & Andi Patimbangi. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Produk dan Promosi terhadap Minat Menabung Mahasiswa di Bank Syariah. *Jurnal Akunsyah*. Vol. 1 No. 1
<https://doi.org/10.30863/akunsyah.v1i1.2987.g1252>
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Bhegawati, Desak A. S., Yuliasuti & Ida Ayu Nyoman. (2019). Effect Of Product Innovation and Entrepreneurial Orientation on Competitive Advantage in the Coconut Shell Craft Industry ini Karangasem Regency. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis, Volume 4, No. 1, p.75*
- Cooper, R. G., & Edgett, S. J. (2010). Developing a product innovation and technology strategy for your business. *Research Technology Management*.
<https://doi.org/10.1080/08956308.2010.11657629>
- Curatman A., Rahmadi, Maulany, S., Ikhsani, M. . (2016). Analisis Faktor-faktor Pengaruh Inovasi Produk yang Berdampak pada Keunggulan Bersaing UKM Makanan dan Minuman di Wilayah Harjamukti Kota Cirebon. *Jurnal Logika*.
- Damayanti, Sisca. 2017. Pengaruh Pandangan Islam, Pelayanan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang X. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*.
- Darmawan, A., Indahsari, N. D., Rejeki, S., Aris, M. R., & Yasin, R. (2019). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH MENABUNG DI BANK JATENG SYARIAH. *Fokus Bisnis : Media Pengkajian Manajemen Dan Akuntansi*.
<https://doi.org/10.32639/fokusbisnis.v18i1.296>

- Daulay, R. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap keputusan menabung nasabah pada bank mandiri syariah di kota medan. *Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis*. Vo.12, No.1
- Dhewanto, W. (2014). Manajemen Inovasi-Peluang Sukses Menghadapi Perubahan. *Yogyakarta: CV. Andi Offset*.
- Dirgantoro, C. (2010). Manajemen Strategik Konsep, Kasus, dan Implementasi. *Jakarta: Grasindo*.
- Dougherty, Deborah dan Cynthia Hardy (1996), “Sustained Produk Innovation in Large, Matruere Organization : Overcoming Innovation – T – Organization Problems”, *Academy of Management Journal*, vol 39
- Faiza, A., Firda, S.J., dkk. (2018). Arus Metamorfosa Milenial. *Jl. Sunan Ampel : Penerbit Ernest*
- Firdaus, S.A. (2017). Peranan Inovasi Produk dan Layanan dalam Meningkatkan Daya Tarik Nasabah Menabung di BMT Mu'Allimin. *Jurnal Syarikah Vol. 3 No.2 P-ISSN 2442-4420 e-ISSN 2528-6935*
- Firmansyah, Deri & Dede. Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian : Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*. Vol.1, No.2 2022: 85-114
- Gaynor, G.H. (2002). Innovation by design: what it takes to keep your company on the cutting edge. *New York: AMACOM*
- Haryono, T., & Marniyati, S. (2018). PENGARUH MARKET ORIENTATION, INOVASI PRODUK, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KINERJA BISNIS DALAM MENCIPTAKAN KEUNGGULAN BERSAING. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.20961/jbm.v17i2.17174>
- Havir, D. (2019). BUILDING COMPETITIVE ADVANTAGE THROUGH CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT. *Acta Academica Karviniensia*. <https://doi.org/10.25142/aak.2019.012>
- Hie, Bayu Prawira. (2021). Panduan Transformasi Digital Bank di Indonesia, Konsep dan Praktek dalam Memimpin Transformasi Total. Malang : Media Nusa Creative. Tersedia dari perbanas.id
- Istianto, B. (2009). Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik.

Jakarta: Mitra Wacana Media

- Juditha, C. (2019). Penggunaan Media Digital Dan Partisipasi Politik Generasi Milenial. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33299/jpkop.22.2.1628>
- Johne, F.A. (1985). "How Large Commercial Banks Manage Product Innovation", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 3 Iss 1 pp. 54 – 71,
<http://dx.doi.org/10.1108/eb010750>
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. (2018). Profil Generasi Milenial Indonesia. *Jakarta : ©Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak*
- Kinney, T. C., & Taylor, J. (2003). Riset Pemasaran (Terjemahan oleh Thamrin) Edisi Tiga. *Jakarta: Erlangga*
- Kotler, P. (1997). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, 9th Ed. *Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.*
- Kotler, P. (2000). Manajemen Pemasaran. *Jakarta: PT. Prenhallindo*
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran (Edisi ke-12. Jilid ke-1). *Jakarta: Erlangga.*
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2012). Prinsip-Prinsip Pemasaran. *Jakarta: Erlangga Nasional.*
- Kotler, P., & Keller, K.L (2009) Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2. (Bob sabran. Terjemahan). *Jakarta: Erlangga.*
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). Marketing Management. Edisi 14. *England: Pearson Education International.*
- Krajewski, L.J. and Ritzman, L.P, (1996), Operations Management: Strategy and Analysis, Fourth Edition, *Addison-Wesley publishing Company: Massachusetts.*
- Lenggogeni, L., & Ferdinand, A. T. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keunggulan Pembelian Bersaing Dalam Upaya Meningkatkan Keputusan Pembelian. *Diponegoro Journal Of Management.*
- Maharani, R, T Supriyanto, M Rahmi. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus pada BSI ex BSM. *Jurnal*

- Musnaini, M. (2011). Analisis Kualitas Layanan Konsumen Terhadap Keunggulan Bersaing Jasa Transportasi Darat Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kelas Argo. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v4i2.2414>
- Narver, J. C., & Slater, S. F. (1990). The Effect of a Market Orientation on Business Profitability. *Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.2307/1251757>
- Novela, S., & Hanafie, S. M. I. (2018). HOW PRODUCT DEVELOPMENT, ADVERTISING, AND SERVICE QUALITY INFLUENCE CUSTOMERS SAVING DECISION CASE STUDY ON STATED-OWNED BANKS IN JAKARTA. *Social Economics and Ecology International Journal (SEEIJ)*. <https://doi.org/10.31397/seeij.v1i1.5>
- Nurika, Y., Ibnu, A. R., & Aziz, I. A. (2021). Analisis Pengaruh Promosi, Keunggulan Produk, Dan Penerapan Nilai Syariah Terhadap Minat Menabung Masyarakat (Studi Kasus PT. BSI Kuala Tungkal, Jambi). *Jurnal Nisbah Vol. 7 No. 2*
- Oliver, Richard L. (2006). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. *New York: McGraw- Hill*.
- Orlikowski, W. (1991). Radical and incremental innovations in systems development: an empirical investigation of case tools, CISR WP No. 221, Sloan WP No 3283. <http://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721>, accessed on 19th September, 2020.
- Panjaitan, P., & Prasetya, A. (2017). PENGARUH SOCIAL MEDIA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA GENERASI MILLENNIAL. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Journal of Retailing*. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Parasuraman A Valerie. (2001). Delivering Quality Service. (diterjemahkan oleh sutanto). *New York: The free press*.

- Pattipeilohy, V.R. (2018). Inovasi Produk dan Keunggulan Bersaing : Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pemasaran. *Jurnal Maneksi, VOL 7, NO. 1 p-ISSN: 2302-9560/e-ISSN: 2597-4599 66*
- Peter, J. P. and Olson, J. C. (2010). *Consumer Behavior and Marketing Strategy* (9th ed.). New York: McGraw- Hill/Irwin.
- Porter, M. E. (1998). Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. In *The Free*. <https://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2009.11.015>
- Putra, Y. S. (2016). Theoretical Review: Teori Perbedaan Generasi. Among Makarti Vol.9 No.18, 123-134.
- Putri, D.K.A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Serta Dampaknya Terhadap Minat Mereferensikan Nasabah Bank OCBC NISP Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta . *Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 1 No. 8 Agustus 2018*
- Ramlawati. (2020). Total Quality Management. *Makassar : Nas Media Pustaka*
- Safitri, Eka Nur & Zaki Mubarak. (2022). Pengaruh Brand Image dan Pengetahuan Terhadap Minat Menabung Masyarakat di Kota Banjarmasin Pada Bank Syariah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 8(03), 2022, 2877*
- Said, Abu. (2016). Pengaruh Brand Image, Word of Mouth, dan Iklan Terhadap Minat Menabung di BMT Se-Kabupaten Demak. *Jurnal Ekonomi Syariah Volume 4 Nomor 2. P-ISSN: 2355-0228, E-ISSN: 2502-8316*
- Sayidah, N. (2018). Metode Penelitian Disertai Dengan Contoh Penerapannya Dalam Penelitian. Sidoarjo: Zifatama Jawara
- Schiffman, L.G., Kanuk, L.L., 2007. *Purchasing behavior*. Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ.
- Sconberger, J.R., Knod, M.E. (1997). *Operations Management Customer Fokused Principles, Sixth Edition. Chicago: IRWIN*
- Setiadi, N.J., 2003. Perilaku konsumen: Konsep dan implikasi untuk strategi dan penelitian pemasaran. *Jakarta: Prenada Media*.
- Setiadi, N., 2012. Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran. *Jakarta: Kencana Prenada Group*.

- Suendro, G. (2010). Analisis Pengaruh Inovasi Produk Melalui Kinerja Pemasaran Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Berkelanjutan. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* Vol. IX No. 2 p.230 - 243
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sunarsih, N. (2016). Membangun Keunggulan Kompetitif melalui Inovasi dan Kewirausahaan. *Kewirausahaan Dalam Multi Perspektif*.
- Sunyoto, D. (2015). *Keunggulan Bersaing*. Jakarta: PT. Buku Seru
- Suryani, T. (2008). *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Susanto, A.B., Kotler, P., 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba.
- Syapsan. (2019). The effect of service quality, innovation towards competitive advantages and sustainable economic growth. *Benchmarking: An International Journal*, 26(4), 1336–1356. <https://doi.org/10.1108/BIJ-10-2017-0280>
- Tahuman, Zainuddin. 2016. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. Vol. 4, No. 3.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta. ANDI. <https://doi.org/10.12691/jbms-4-4-1>
- Wahyu, P. T., & Sigit, M. (2019). *The Effect of Service Quality and Product Innovation toward Competitive Advantage and Implications on Interest in Reference Customers “BRI” Bank in Bengkulu Province: Case Study in “BRI” Bank Bandar Bintuhan Branch*. <https://doi.org/10.2991/icoi-19.2019.42>
- Wheelen, T. L., & Hunger, D. J. (2012). *Strategic Management and Business Policy Toward Global Sustainability Thirteenth Edition*. *Strategic Management and Business Policy Toward Global Sustainability*.

- Wijaya, R.A, dkk. (2019). Pentingnya Pengelolaan Inovasi Dalam Era Persaingan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, Vol. 5 No.2, p-ISSN :2443-2830/e-ISSN: 2460-9471217 – 227
- Willar, O.W., Worang, F.G., & Soepeno, D. (2017). Analisis Strategi Diferensiasi Produk, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Keunggulan Bersaing Pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA* Vol.5 No.3 Hal. 3845-3854 ISSN 2303-1174
- Yusuf, A.M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan: Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana
- Zimmerer, W., dan Norman M Scarbrough. (2008). *Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil : Edisi Kelima*. Jakarta : Salemba Empat.

LAMPIRAN

DAFTAR PERNYATAAN KUESIONER

KUALITAS LAYANAN							
No.	Pernyataan	Idikator	STS	TS	N	S	SS
1	Fasilitas ruang layanan banking hall bersih dan terasa nyaman.	Tangibles					
2	Bank memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat.	Reliability					
3	Daya tanggap petugas Bank untuk membantu nasabah menyelesaikan permasalahan.	Responsiveness					
4	Bank memberi kemudahan dan rasa aman dalam melakukan transaksi.	Assurance					
5	Petugas Bank menunjukkan perilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) ketika melayani.	Empathy					
INOVASI PRODUK							
No.	Pernyataan	Idikator	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa bahwa manfaat produk dan jasa yang ditawarkan Bank sesuai dengan kebutuhan saya	Compatibility					
2	Mempelajari penggunaan produk digital Bank seperti	Complexity					

	aplikasi Mobile Banking sangat sulit bagi saya						
3	Penggunaan produk digital Bank (Mobile Banking) memberikan kemudahan transaksi bagi saya.	Relative advantage					
4	Secara umum, saya merasa puas menggunakan aplikasi keuangan yang ditawarkan Bank karena memiliki banyak fitur di dalamnya.	Observability					
KEUNGGULAN BERSAING							
No.	Pernyataan	Idikator	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa bahwa produk dan jasa Bank yang dimiliki dapat bersaing dengan lembaga perbankan lainnya	Kemampuan bersaing					
2	Saya merasa bahwa dengan nasabah yang semakin banyak, maka Bank akan menambah kembali jaringan kantornya di wilayah lain	Keluasan jaringan					

3	Saya merasa bahwa dengan banyaknya nasabah yang dimiliki maka kinerja Bank akan semakin meningkat.	Peningkatan sumber dana					
4	Saya merasa bahwa teknologi unggul, berkualitas dan lebih modern yang dimiliki Bank akan memperlancar transaksi keuangan.	Keunggulan teknologi					
MINAT MENABUNG							
No.	Pernyataan	Indikator	STS	TS	N	S	SS
1	Pengetahuan mengenai produk dan jasa Bank yang ditawarkan membuat saya berminat menjadi nasabah.	Attention					
2	Produk dan jasa Bank yang ditawarkan menarik, sehingga saya berminat untuk menabung.	Interest					
3	Saya ingin menggunakan produk dan jasa Bank yang ditawarkan karena telah memenuhi kebutuhan perbankan saya.	Desire					

4	Saya akan menjadi nasabah tetap karena produk dan jasa yang ditawarkan memberikan manfaat/keuntungan	Action					
5	Jika produk dan jasa yang sama dimiliki oleh Bank lain, saya berminat untuk memiliki tabungan di Bank tersebut.	Action					

