

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Akdon, Strategic Management For Educational Management Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan), (Bandung Alfabeta, 2011).
- Bakhtiar, A. 2012. Filsafat Ilmu. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo
- Engel, James F, Blackwell, Rogre D and Miniard, Paul W, (1994), Perilaku Konsumen, Jilid-1, Binaputra Aksara, Jakarta.
- Freddy Rangkuti, Business Plan Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2001), 51.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. Jurnal Bisnis Dan Manajemen, Vol. 3.
- Hadi, S., & Novi. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan. 55–67.
- H. Abd. Rahman Rahim & Enny Radjab. 2017. Manajemen Strategi. Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Kotler, Philip, 2005, Manajemen Pemasaran, Edisi kesembilan belas, Jilid-1, Indeks, Jakarta.
- Kotler, K. L. K. P. (2018). Manajemen pemasaran.
- Mowen, J. C., Minor M., (2002), Perilaku Konsumen, Edisi kelima, Erlangga, Jakarta.
- Sarmanau, 2019. Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Statistika. Mulyorejo Surabaya: Airlangga University Press.
- Sheth, J.N., and B.Mittal, 2004, Consumer Behavior : A Managerial Perspective, Mason, Ohio : South-Wester
- Shiffman, Leon G and Kanuk, Leslie, Laser, 2007, Perilaku Konsumen, Edisi ketujuh, Indeks, Jakarta.
- Sugiyono. 2013. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung : Alfabeta
- Tarantang, Jefry, Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Arbitrase, Jurnal Al-Qordh Volume 4, Nomor 2, 2018.

- Terry, George R dan Leslie W. Rue. Dasar Dasar Manajemen, Alih- baha G.A. Tical, Jakarta: Bumi Aksara, 2012)
- Tjiptono, Fandi. (2011). Service Management Mewujudkan Layanan Prima (Edisi 2). Andi.
- Tjiptono, F. (2019). Pemasaran jasa, Krakarakteristik Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. (Andi (ed.)).
- Triponu. Tedjo dan Udan. Manajen Strategi, (Bandung: Rekaya Sains, 2015)
- Wahyudi, Bambang. Manajemen Sumber Daya Manusia, (Bandung: Sulita, 1995)
- Zahiruddin, Irman A. 2015. Digital Banking:Meningkatkan Akses dan Pelayanan. Jakarta : Perbanas.

SKRIPSI DAN JURNAL

- Annisa Indah Mutiasari, 2020. Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital, Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan Vol.IX No.2, Agustus 2020 Hal. 32 –41.
- Akdon, Strategic Management For Educational Management Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan), (Bandung Alfabeta, 2011).
- Ariansyah, K. (2013). Kualitas Pelayanan Internal Direktorat Jenderal Sumber Daya Dan Perangkat Pos Dan Informatika. Buletin Pos dan Telekomunikasi, 11(3), 209-222.
- Bank Indonesia. 2008. Laporan Sistem Pembayaran dan Pengedaran Uang. Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran dan Direktorat Pengedaran uang.
- Cemal Zehir, Karaboğa T, Başar D. 2019. The Transformation of Human Resource Management and Its Impact on Overall Business Performance: Big Data Analytics and AI Technologies in Strategic HRM. Springer
- D. Suhartanto, M. Muflih, Setiawan, and N.Hadiati, "Loyalty Intention towards Islamic Bank: The Role of Religiosity, Image, and Trust," International Journal of Economics and Management, vol. 12(1), 119-132, 2018.
- Esgandari, K., Bonab, R. S., Sarmast, B., & Azar, S. F. (2012). Investigation on relation between personnel organizational commitment and banking services quality, 6(26), 7915-7923. <https://doi.org/10.5897/AJBM11.2674>.
- Gultom, M. S. D., & Rokan, M. K. (2022). Problematika Perbankan Syariah: Solusi Dan Strategi Digitaliasasi Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Dan Layanan Perbankan Di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

- ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship), 3(1), 14-20.
- Hamdiah, H., & Likdanawati, L. (2021). Strategi Peningkatan Minat Nasabah Dalam Penggunaan Internet Mobile Banking (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri di Lhokseumawe). *Jurnal Visioner & Strategis*, 10(1).
- Khoiri, A. (2023). Analisis Implementasi Transformasi Pelayanan Berbasis Digital Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Studi Kasus BMT UGT Sidogiri). *ILTIZAMAT: Journal of economic sharia law and business studies*, 2(2), 69-76.
- Kristania, V. J., Ogi, I. W. ., & Karuntu, M. M. (2022). Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 10(4), 533–544.
- Larassati, N., & Fauzi, A. (2022). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 4(2), 202-217.
- Laurens, S., & Putra, A. H. P. K. (2020). Poverty Alleviation Efforts through MDG's and Economic Resources in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 755–767.
- Lymperopoulos, C., Chaniotakis, I. E., & Soureli, M. (2012). A model of green bank marketing. *Journal of Financial Services Marketing*, 17(2), 177–186. <https://doi.org/10.1057/fsm.2012.10>
- Mamun, S., & Ningsih, T. H. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(02), 223-233.
- Marlius, D. (2022). Use of Digital Banking in Improving Services at Banks. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan (KEBAN)*, 1(2), 59-65.
- M Allo, Y. R. (2020). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitaliasi Jasa Perbankan Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat. *Ekonomika Journal*, 4(2), 34-44.
- Mawarni, R. (2021). Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retantion Pada Masa Covid-19. *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, 9(2), 39-54.
- Mittal, S., & Gera, R. (2012). Relationship Between Service Quality Dimensions and Behavioural Intentions: an Sem Study of Public Sector Retail Banking Customers in India. *Journal of Services Research*, 12(2).

- Purnomo, A. Y., & Dwiyanto, B. M. (2017). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank X Area Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 6, 1–8.
- Putro, H. T. L., Thamrin, & Samsudin. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pt. Bank Negara Indonesia Tbkdi Kcp Buaran Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(55), 48–56.
- Ramadhan, M. Z. J., & Asih, V. S. (2021). Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia. *Indonesian Journal of Economics and Management*, 1(3), 578-583.
- Riadi, M., Kamase, J., & Mapparenta, M. (2021). Pengaruh harga, promosi dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen mobil toyota (studi kasus pada pt. hadji kalla cabang alauddin). *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1), 41-60.
- Rofiah, N. (2023). Analisis Efektivitas Penerapan Aplikasi BMT Mobile dalam Meningkatkan Simpanan dalam Perspektif Manajemen Syariah di KSU BMT As Salam Demak (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).
- Samsudin, A., Nugroho, R. H., Zakaria, R., Putri, R. T. E., Wirawan, G. A., Saputra, R. N., & Widad, S. W. (2023). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(4), 1163-1170.
- Satria, D., & Atika, A. (2023). Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan SMS Banking di PT. Bank Sumut Syariah KC Medan Katamso. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 3(2), 874-883.
- Sudhana, I. F. P., Suwintana, I. K., Yulianthi, A. D., & Sudiadnyani, I. G. A. O. (2019). Pengembangan aplikasi internet banking koperasi simpan pinjam berbasis web. *Matrix: Jurnal Manajemen Teknologi dan Informatika*, 9(3), 89-95.
- Suriyanti, S., Firman, A., Nurlina, N., Ilyas, G. B., & Putra, A. H. P. K. (2020). Planning Strategy of Operation Business and Maintenance by Analytical Hierarchy Process and Strength, Weakness, Opportunity, and Threat Integration for Energy Sustainability. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 10(4), 221–228.
- Syahrial, M. (2021). Kualitas Pelayanan Dalam Islam (Perspektif Al-Quran Dan Hadist). *Jurnal IndraTech*, 8(4), 81–94.
- Syarifuddin Raynanda. 2014. Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perbankan Indonesia. Skripsi Universitas Indonesia.

Tarantang Jefry , Annisa Awwaliyah, Maulidia Astuti, Meidinah Munawaroh (2019) penelitian ini berjudul "Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia".

Ulya, B. S. N. L., & Hendratmi, A. (2020). Pengembangan Layanan Keuangan Digital Pada Lembaga Keuangan Non Bank (Studi Kasus Koperasi Pondok Pesantren Sunan Drajat Lamongan). *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* Vol. 7 No. 3 Maret 2020:;, 7(3), 532-543.

Wulandari, Dwitya Pratiwi. "Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam" April 2018.

WEBSITE INTERNET

Otoritas Jasa Keuangan. (2018). Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking. [ojk.go.id / sikapuangmu.ojk.go.id](http://ojk.go.id/sikapuangmu.ojk.go.id) (diakses pada tanggal 14 april 2024)

Otoritas Jasa Keuangan. (2016). Panduan Penyelenggaraan Digital Branch. Panduan Penyelenggaraan Digital Branch, P. 15 (diakses pada tanggal 14 april 2024)

Republika, <https://www.republika.co.id/berita/kolom/wacana/18/04/24/p7p56p396-mengakselerasi-pertumbuhan-bank-syariah>, ed, (diakses pada 16 April tahun 2024)

https://id.wikipedia.org/wiki/Antarmuka_pengguna (diakses pada 22 februari 2024)

<https://www.antaranews.com/berita/4010169/bsi-masuk-top-10-bank-syariah-global-lebih-cepat-dari-yang-ditargetkan> (diakses pada 2 Mei 2024)

<https://finansial.bisnis.com/read/20240318/231/1750492/bsi-bris-pede-jumlah-nasabah-makin-moncer-usai-rilis-super-app-tahun-ini#:~:text=Saat%20BSI%20berdiri%20pada%201,telah%20mengakuisisi%2020%20juta%20nasabah>. (diakses pada 2 Mei 2024)

https://id.wikipedia.org/wiki/Layanan_24/7(diakses pada 12 Maret 2024)

WAWANCARA

Wawancara kepada Ibu Ayu selaku *back office staff* di BSI KCP Ciledug Cirebon pada tanggal 12 Februari 2024 dan pada tanggal 9 Maret 2024.

Wawancara kepada Ibu kintan selaku *Customer Service* di BSI KCP Ciledug Cirebon pada tanggal 9 Maret 2024.

Wawancara kepada Rodotul Jannah pengguna BSI Mobile pada tanggal 18 Maret 2024.

Wawancara kepada Mamay Ma'ratul Jannah pengguna BSI Mobile pada tanggal 18 Maret 2024.

Wawancara kepada Khania Arisya Wardani pengguna BSI Mobile pada tanggal 19 Maret 2024.

