

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Budi Utomo, S., Risdiyanto, A., & Judijanto, L. (2024). Pemasaran Digital: Strategi dan Taktik (A. Zulkifli & I. Akbar, Eds.). PT. Sanskara Karya Internasional.
- Duryadi. (2021). Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis dan Analisis Menggunakan SmartPLS (J. T. Santoso, Ed.). Yayasan Prima Agus Teknik Bekerja sama dengan Universitas STEKOM.
- Fadilla, Z., Ketut Ngurah Ardiawan, M., Eka Sari Karimuddin Abdullah, M., Jannah Ummul Aiman, M., & Hasda, S. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif. <http://penerbitzaini.com>
- Hafidah Ahmad, E., Ns Makkasau, Mk., Fitriani, M., Anita Latifah, M., Marlin Eppang, M., Syahrani Buraerah, Mk., Sri Syatriani, Mk., Kes, M., & Widia, L. (2023). Metodologi Penelitian Kesehatan.
- Hafni Sahir, S. (2021). Metodologi Penelitian (T. Koryati, Ed.; Cetakan 1). Penerbit KBM Indonesia. www.penerbitbukumurah.com
- Khoerunnisa, N. K. (2020). Digital Marketing (Marketing Strategic in Digital Era) (N. K. Khoerunnisa, Ed.). Program Studi Vokasi Humas Universitas Indonesia.
- Machali, I. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif (Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif) (A. Q. Habib, Ed.; Cetakan 3).

- Mochamad Nashrullah, O., Okvi Maharani, Sp., Abdul Rohman, Sp., Eni Fariyatul Fahyuni, Sp., Nurdyansyah, I., & Sri Untari MPd, R. (2023). Metode Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data) (T. Multazam & W. W. Wijayanti, Eds.; Cetakan Pertama). UMSIDA Press.
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif (Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen) (M. Mursyid & Mazwa Abu Zyan el, Eds.; Edisi Ketiga). Widya Gama Press.
- Satoto, B. D., & Prastiti, N. (2023). Manajemen Hubungan Pelanggan (E. Santoso & Rusli, Eds.; Cetakan 1). Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Sihotang, H. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif (E. Murniarti, Ed.; Cetakan 1). UKI Press.
- Siswati, E., Iradawaty, S. N., & Imamah, N. (2024). Customer Relationship Management dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil (E. Setiawan & L. Agustin, Eds.; Cetakan Pertama). Eureka Media Aksara.
- Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Fitri, A., Kuswandi, S., Sastri, L., Falani, I., Aswan, N., Hasibuan, F. A., & Lestari, H. (2023). Metodologi Penelitian Kuantitatif (A. Karim, Ed.; Cetakan 1). Yayasan Kita Menulis.
- Veronica, A., Ernawati, Rasdiana, Abas, M., Yusriani, Hadawiah, Hidayah, N., Sabtohadhi, D., Marlina, H., & Mulyani, W. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif (R. Hidayanti & S. S. Aulia, Eds.; Cetakan Pertama). PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI Anggota IKAPI No. 033/SBA/2022. www.globaleksekutifteknologi.co.id
- Wulandari, A., & Mulyanto, H. (2024). Keputusan Pembelian Konsumen (F. Rezeki, G. Mutaqin, & D. S. Dharmopadni, Eds.). PT Kimshafi Alung Cipta. www.publisher.alungcipta.com

Zusrony, E. (2021). *Perilaku Konsumen Di Era Modern* (R. A. Kusumajaya, D. Widyaningsih, & E. Zusrony, Eds.; Edisi Pertama). Yayasan Prima Agus Teknik.

JURNAL

Adriani Rangkuti, D., Monita Lestari Manalu, M., Nanda Lestari, S., Robuli, B., & Boy Samosir, I. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Keputusan Pembelian Pada Asuransi Astra (Garda Oto). *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 4(2).

Alfath, I. S. (2022). Pengaruh Social Media Marketing, E-Service Quality, dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian yang Dimediasi Oleh Trust.

Alvionita, H. (2022). Pengaruh Partisipasi Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderasi Pada Blud RSUD Indrasari Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

Annisa, A. D. (2024). Pengaruh Digital Marketing Terhadap Minat Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Teman Kurir Di Pinrang.

Annisa, S. (2025). Dampak Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan. *Manajemen Business Innovation Conference-MBIC*, 8. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/MBIC/index>

Ardiani Ikhwan, D., Alam Adha, M., & Santosa Pambudi, D. (2024). Religiusitas, Digital Marketing dan Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia: Motivasi Sebagai Moderasi. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 13(2), 163–181. <https://doi.org/https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v13i2.1964>

- Asan, J., Rahman, A. A., & Kusdyah, I. R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Bekas Pada Showroom Ud. Prima Mobil Malang. *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, 1(2). <https://repjogja.republika.co.id/amp/qvk6oj384/penjualan-mobil-sumbang-inflasi-di-kota->
- Aslinda, N., Seman, A., & Segar, V. (2023). The Impact of Digital Marketing Channels on Consumer Buying Decision. *Journal of International Business, Economics and Entrepreneurship*, 8(1), 2550–1429. <https://doi.org/DOI:10.24191/jibe.v8i1.23145>
- Azizah, U. (2020). Pengaruh Digital Marketing dan Customer Relationship Marketing Terhadap Keputusan Nasabah Produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB (Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Purbalingga).
- Damanik, M. W. (2024). Pengaruh Digital Marketing dan Perceived Quality Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skintific Melalui Aplikasi Tiktok (Studi Kasus Pada Mahasiswa Hukum Universitas Sumatera Utara).
- Dian, R. L. (2022). Pengaruh Word Of Mouth dan Customer Relationship Management Terhadap Keputusan Anggota Berpartisipasi Aktif Dengan Management Trust Sebagai Variabel Moderasi Pada Koperasi Cipta Sejahtera Pangkalpinang. *JUBIS*, 3(1).
- Fajrin, D., & Saputra, M. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Brand Love, Online Customer Review dan Varian Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk The Originote Pada Aplikasi Tiktok Shop.
- Fathorrahman, Karnawati, T. A., & Matu, I. (2022). Kepercayaan Kepada Pengelola Memediasi Word Of Mouth dan Customer Relationship Management Terhadap Keputusan Partisipasi Aktif Anggota Koperasi (Studi Pada Koperasi Setia Budi Wanita Malang). *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi Asia*. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v17i3.1914>

- Handayani, T. (2025). Analisis Pengaruh Customer Relationship Management Trust dan Service Quality Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Layanan Simulasi Mulia Arisan (Studi Kasus PT Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto).
- Hendrawan, Y. T. (2021). Antecedent dan Konsekuensi Financial Distress (Studi Empiris Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di BEI).
- Jayanty, M., & Handayani, L. S. (2024). Pengaruh Digital Marketing, Word of Mouth dan Persepsi Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan dalam Aplikasi Mobile Banking Livin by Mandiri di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Cikarang Jababeka. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2), 1246–1259. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i2.2719>
- Junaidi, & Maskur. (2025). Pengaruh Promosi Media Digital dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus BSI KC Meulaboh Imam Bonjol). *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2). <https://doi.org/10.62710/1sxjf550>
- Lufna Salsabila, T., & Rozza, S. (2022). Pengaruh Promosi Media Digital dan Word of Mouth terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan*, 11(1), 2195–2207.
- Maghfiroh, V. (2021). Moderasi IT Capability Terhadap Hubungan Proses Bisnis Perusahaan Dengan Kinerja Karyawan PT Eratex Djaja Tbk.
- Maulidia, F. E., Adha, M. A., & Wahyudi, R. (2024). Mediating Role Of Brand Image In Digital Marketing And E-WOM On Islamic Bank Customer Decisions. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 5(2), 265–285. <https://doi.org/10.46367/jps.v5i2.1969>
- Michella, D., & Meilani, Y. (2023). Pengaruh High Performance Work Practice (HPWP) terhadap Job Satisfaction di RS XYZ Magelang. *JMBI (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi)*, 10(1).

- Munandar, I., & Sari, T. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Pada CV Mars Global Group. 2(1).
- Nurhalizah, S. (2023). Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square Pada Kinerja Pegawai PT Bank Pembangunan Daerah Jambi.
- Pane, D. N., Fikri, M. El, & Anggara, B. (2020). Pengaruh Produk Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Konsumen. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2).
- Purnama, J. (2021). Pengaruh Brand Performance Terhadap Keputusan Nasabah Dengan Competitive Advantage dan Digital Marketing Sebagai Variabel Intervening pada PT. Alami Fintek Sharia. *Journal of Economics and Business Aseanomics*, 8(1).
- Purnomo, Y. J., & Putra, M. P. (2025). Pengaruh Digital Marketing dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Brand Fashion Screamous Pada Shopee di RW 09 Komplek Padasuka Indah II Kab. Bandung Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1), 47–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.51903/manajemen.v5i2.1267>
- Putri, N. S., & Muanas, A. (2025). Pengaruh Digital Marketing, Customer Relationship Management, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Pasar BTC Surakarta. *PARADOKS Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(3).
- Rehman, T. U., Bukhari, S. A. A., Dastgir, G., & Usmani, M. A. (2022). Customer Perceptions of the Banking System Through Customer Relationship Management in Pakistan (pp. 145–168). <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-8451-4.ch007>
- Sanua, S. (2025). Pengaruh Digital Marketing dan Media Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Kredit Pada Bank Sulut Go Cab Limboto. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 6(2). <https://ejournals.com/ojs/index.php/jmi>

- Saputra, G. W., & Ardani, I. G. A. K. S. (2020). Pengaruh Digital Marketing, Word Of Mouth, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(7), 2596. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i07.p07>
- Siti Hamidah, N., & Jannati Hakim, R. (2023). Peran Sosial Media Atas Perilaku Konsumtif Belanja Bagi Ibu Rumah Tangga Di Desa Lebaksari Kecamatan Parakansalak. In *Jurnal Riset Ilmiah* (Vol. 2, Issue 3).
- Soraya, E., & Sazali, H. (2023). Implementasi CRM (Customer Relationship Management) Di Perpustakaan Daerah Medan. *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 11(1), 23. <https://doi.org/10.18592/pk.v11i1.9620>
- Sri Astuti, Bela Hemalia Putri, Firli Agustini, & Indratni Khair. (2024). Pentingnya Penerapan Digital Marketing Dalam Proses Memajukan UMKM Di Daerah Jakarta Selatan. *MENGABDI: Jurnal Hasil Kegiatan Bersama Masyarakat*, 2(4), 48–56. <https://doi.org/10.61132/mengabdi.v2i4.783>
- Suwandi, E. A., Prim Masrokan, M., & Suijianto, A. E. (2023). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan. *1(1)*, 13–26. <https://journal.as-salafiyah.id/index.php/jmpi>
- Taqiya, A., Said, M., & Remmang, H. (2025). Analisis Personal Selling dan Digital Marketing Terhadap Keputusan Nasabah Membuka Rekening Pada Bank Central Asia Di Kota Makassar. *Indonesian Journal of Business and Management*, 7(2), 252–261. <https://doi.org/10.35965/jbm.v7i2.5290>
- Tintia, L. M. A., & Permatasari, R. J. (2024). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Sukses Bersama Stationery Jakarta Utara. *2(9)*, 65–76. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i9.2419>

- Tiyas, A. S. (2021). Pengaruh Motivasi Menabung dan Pengetahuan Tentang Produk Perbankan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah KCP MT. Haryono Magetan (Studi Pada Masyarakat Desa Setren Bendo Magetan).
- Yakin, A. (2024). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan E-Trust Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi BSI Mobile Jabodetabek.
- Yudi, Nurnasrina, & Salman, N. F. (2024). Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(4), 81–84. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.14143783>

WEBSITE

- Badan Pusat Statistik. (2024). Statistik Telekomunikasi Indonesia. <https://www.bps.go.id>.
- Bank Muamalat Indonesia. (2025a). Produk & Layanan Consumer. Bank Muamalat Indonesia. . <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/produk-layanan-consumer>.
- Bank Muamalat Indonesia. (2025b). Sejarah Bank Muamalat. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/sejarah>.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). Statistik Perbankan Syariah. <https://ojk.go.id>.
- Salesforce. (2024). Statistik Kegagalan CRM. Truelist.
- Timothy Astandu. (2023). Laporan Insights and Customer Perspective of Halal Industry in Indonesia. <https://info.populix.co/articles/sharia-banking-in-indonesia/>.