

## DAFTAR PUSTAKA

- A Marlina. “*Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank.*” *Inovator* 7(1) (2018): 14–34.
- Alfin, Muhammad Rheza, And Sahidillah Nurdin. “*Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan.*” *Jurnal Ecodemica* 1, No. 2 (2017): 249–258.
- Astri Rumondang, Dkk. *Pemasaran Digital Dan Perilaku Konsumen.* Edited By Alex Rikki. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Chadhiq, Umar, Dosen Fakultas, And Ekonomi Unwahas. “*Customer Relationship Management (Crm): Pilihan Strategi Untuk Meraih Kunggulan Bersaing.*” *Dharm Ekonomi* 18, No. 33 (2015): 1–14.
- Davis, Fred D., And Viswanath Venkatesh. “*A Critical Assessment Of Potential Measurement Biases In The Technology Acceptance Model: Three Experiments.*” *International Journal Of Human Computer Studies* 45, No. 1 (1996): 19–45.
- Devesh, Ananda Dan Lawati Al. *Official Proceedings (An Empirical Study On Adoption Of Digital Banking In Oman,* 2018.
- Endang Fatmawati. “*Technology Acceptance Model (Tam) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan.*” *Iqra: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi* 9, No. 01 (2015): 1–13.
- F Budiman. “*Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah*

*Indonesia Cabang Boyolali.*” *Jurnal Ekonomi , Sosial & Humaniora* 2(5) (2020): 142–166.

Felix, Ryan, Yuvito Sandytia Ratag, And Fransisca Andreani. “*Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Tivoli Club House Sidoarjo Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Perantara.*” *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa* 4, No. 1 (2016): 405–421.

Foster, Bob. “*Service Quality Effect On Loyalty Customer With Customer Satisfaction As An Intervening Variable.*” *International Journal Of Business And Management Science* 9, No. 1 (2019): 99–112.

Guntur, Arief Budiyanto, And Djasuro Surya. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelabuhan Cigading – Pt Krakatau Bandar Samudera).*” *Jrbm Tirtayasa* 3, No. 2 (2019): 198–214.

Marlius, Doni. “*Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan.*” *Jurnal Pundi* 1, No. 3 (2018): 237–250.

Mila Sartika. *Perbankan Syariah: Fenomena Terkini Dan Praktiknya Di Indonesia*. Jawa Tengah: Pt. Nasya Expanding Management, 2020.

Mu’ah Dan Masram. *Loyalitas Pelanggan: Tinjauan Aspek Kualitas*

*Pelayanan Dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014.

Munawaroh, Desi Yuniarti, Dan Memi Nor Hayati. “*Mediation Regression Analysis With Causal Step Method In Year 2011-2013*.” *Jurnal Eksponensial* 6, No. 2 (2015): 193–199.

Nila Mardiah. “*Penerapan Teknologi Dan Pengaruhnya Terhadap Rekrutmen Pada Lembaga Perbankan Islam*.” *Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 2, No. 2 (2017): 168–175.

Nisazizah, Berlian, And Sudaryanto Budi. “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bni Syariah Kantor Cabang Semarang Dan Kantor Cabang Pembantu Unisula)*.” *Diponegoro Journal Of Management* 7, No. 4 (2018): 1–12.

Nuridin, Nuridin, Indah Musyawah, Nurfitriani Nurfitriani, And Abdul Jalil. “*Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Palu)*.” *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* 2, No. 1 (2020): 87–104.

Pratika, Nani, And Harapan Tua. “*Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan*.” *Jurnal Administrasi Pembangunan* 2, No. 1 (2018): 63–68.

Pror. Dr. H. M. Burhan Bungin, S S M. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi Kedua*. Kencana, 2005.

- Purnama, Nadia Ika, Novien Rialdy, And Ekonomi Bisnis. “*Pengaruh Kualitasproduk Dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Pelanggan Alat-Alat Bangunan Pada Pt. Rodes Chemindo Medan.*” *Proceeding Seminar Nasional Kewirausahaan 2*, No. 1 (2021): 982–992.
- Puspitadewi, Ira. “*Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efektivitas Dan Produktivitas Kerja Pegawai.*” *Manajemen Dan Bisnis Indonesia 5*, No. 2 (2019): 247–258.
- Rahmat, Alfian, Suharyono, And Swasta Priambada. “*Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Service Kendaraan Auto2000 Kediri Suharmadji).*” *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab) 64*, No. 1 (2018): 153–160.
- Regita Puji Agustin, Dkk. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Word Of Mouth Jasa Pengurusan Nenkin Di Cv Speed Nenkin.*” *Jipp: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan 4*, No. 3 (2021): 186–190.
- Risal, Taufiq. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah.*” *Jmb (Jurnal Manajemen Dan Bisnis) 1*, No. 1 (2019).
- Salmah, Salmah, And Andreas Murti. “*Dampak Digitalisasi Terhadap Peran Front Office Dalam Bisnis Perbankan.*” *Jimfe (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi) 6*, No. 2 (2020): 145–156.

- Sanusi, Anwar. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2011.
- Sari, Nelli Purnama, Heny K Daryanto, And Imam Teguh Saptono. “*Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt Bank Bni.*” *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen* 4, No. 1 (2018): 129–138.
- Setyo, Purnomo Edwin. “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen ‘Best Autoworks.’*” *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 1, No. 6 (2017): 755–764.
- Siti Zawiyah. “*Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.*” *Jurnal Ilmiah Indonesia* 2, No. 1 (2019): 34–41.
- Siyoto, S, And M A Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing, 2015.
- Suliyanto. *Ekonometrika Terapan: Teori Dan Aplikasi Dengan Spss*. Yogyakarta: Andi, 2011.
- Sumarauw, Jacky, Rotinsulu Jorie, and Christian Victor. “*Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Bank BCA Tbk. Di Manado.*” *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3, no. 2 (2015): 671-683.
- Susanti, Evi, And Novita Oktavianti Parera. “*Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking.*” *International*

Journal Of Digital Entrepreneurship And Business 2, No. 1  
(2021): 39–48.

Ulfa, Alif. “*Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah Di Indonesia.*”  
Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam 7, No. 2 (2021): 1101–1106.

Wardhana, Aditya. “*Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia.*” *Derema (Development Research Of Management) Jurnal Manajemen*, 2015.

Wijoyo, H. *Transformasi Digital Dari Berbagai Aspek*. Insan Cendekia Mandiri, 2021.

Yulia Larasati Putri Dan Hardi Utomo. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.*” *Among Makarti* 10, No. 19 (2017): 70–90.