

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2011). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Andriyano. (2014). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko Dan Kpercayaan Terhadap Minat Menggunakan Rekening Ponsel (Studi Kasus Pada Nasabah Cimb Niaga Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2).
- Arumingtyas, O., & , Sawitri Subiyanto, H. S. F. (2018). Analisis Faktor Aksesibilitas, Fasum Dan Fasos Terhadap Harga Bidang Tanah Serta Visualisasi Berbasis Webgis (Studi Kasus : Kelurahan Tlogosari Kulon, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang). *Jurnal Geodesi Undip*, 7, 294–303.
File:///C:/Users/User/Downloads/25155-51729-1-Sm.Pdf
- Aska Leonardi, Y. F. S. (2020). *Analisis Efektivitas Media Internal Website Mybca Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan Pt Bank Central Asia Kcu Wisma Asia. 1*, 1–13.
- Bank Indonesia. (2018). *Program Keuangan Inklusif*.
<https://www.bi.go.id/Id/Perbankan/Keuanganinklusif/Program/Contents/Defa%0ault.aspx>
- Berlian, H. (2017). *Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bsm Cabang Medan Aksara*. 17.
- Dan, M. K. (2019). *Pertumbuhan Yang Berkesinambungan Laporan Tahunan 2019*.

Danang, S. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Pt Refika Aditama Anggota Ikapi.

Dharmadi, L. F., & Bernadin Dwi, M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Bri Cabang Cawang. *Ekonomi Dan Bisnis*, 59–68.

Dharmawan, S. A. (2018). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self- Prioritas. *Ekonomi*, 572–578.

Durlabhji, S., & Fusilier, M. (2005). E-Business Education In Transition. *Journal Of Internet Commerce*, 4(1), 103–122

https://doi.org/10.1300/J179v04n01_05

Evolution, H. E., The, O. F., & Crisis, F. (2015). The Evolution Of The Financial Crisis Of 2007 – 8 Ray Barrell * And E . Philip Davis **. *Journal Of The National Insititute Of Economic And Social Research*, 5–14.

Faktor, A., Dan, E., Terhadap, I., Pada, P., Umum, B., & Yang, S. (2020). *Jiefes*. 1(2), 153–172.

Fatimah, S. B., & Hendratmi, A. (2020). Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah Di Tengah Persaingan Dan Perubahan Teknologi. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 7(4), 795.

<https://doi.org/10.20473/Vol7iss20204pp795-813>

Febrianta, Andika, I. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap

Lisana Aliya, 2021

Pengaruh Digitalisasi Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BCA Syariah KCP Kranji)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ekonomi Syariah S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Kepuasan Nasabah Bank Bca Di Kota Bandung. *E-Proceeding Of Management*, 3. Gartner. (2016). *Digitalization*.

[Http://Www.Gartner.Com/Itglossary/Digitalization/](http://www.gartner.com/itglossary/digitalization/)

Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21 Update Pls Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hadid, K. I., Omar, S. S., & Soon, N. K. (2021). *The Mediating Role Of Customer Satisfaction On The Relationship Be-Tween Digital Service Qual- Ity And Customer Loyalty*. 58, 7033–7044.

Handayani, Darwini, Agustini, & I. (2018). Pengaruh Religiusitas Terhadap Perilaku Memilih Bank Syariah Melalui Kepercayaan Merek. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 6, No. 2.

Handayani, T. (2014). *Sebagai Variabel Moderasi*. 1(2), 51–66.

Hartawan Dedi. (2017). Pengaruh Internet Banking Terhadap Nasabah. *Ieconomic*, 3(No. 2).

Hartono, E., Santhanam, R., & Holsapple, C. W. (2007). Factors That Contribute To Management Support System Success: An Analysis Of Field Studies. *Decision Support Systems. Management*, 1, 256–268.

[Https://Www.Sciencedirect.Com/Science/Article/Abs/Pii/S01679236060013](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0167923606001369)

69

Hastuti, R. K. (2019). *Bos Bca: Kami Sudah Digital Bank*.

[Https://Www.Cnbcindonesia.Com](https://www.cnbcindonesia.com)

Lisana Aliya, 2021

Pengaruh Digitalisasi Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BCA Syariah KCP Kranji)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ekonomi Syariah S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

- Hertanto, E. (2017). Perbedaan Skala Likert Lima Skala Dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala. *Metodologi Penelitian*, September, 2–3.
- Imam Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program Ibm Spss 21* (7th Ed.). Universitas Diponegoro.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Quadrant.
- Keskuslitto, F. (2015). *Muuttuvatyö Finanssialalla*.
- Khatoon, S., Zhengliang, X., & Hussain, H. (2020). The Mediating Effect Of Customer Satisfaction On The Relationship Between Electronic Banking Service Quality And Customer Purchase Intention: Evidence From The Qatar Banking Sector. *Sage Open*, 10(2).
<https://doi.org/10.1177/2158244020935887>
- Kholis, N. (2018). Perbankan Dalam Era Baru Digital. *Economicus*, 12(1), 80–88.
<https://doi.org/10.47860/Economicus.V12i1.149>
- Koran Sindo. (2019). *Ikuti Era Digital, Bca Incar Pasar Milenial*.
<https://economy.okezone.com/read/2019/02/24/320/2022085/ikuti-era-digital-bca-incar-pasarmilenial>
- Kurniawan. (2016). *Analisis Regresi* (1st Ed.). Prenada Media.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Kcy-Dwaaqbaj&oi=fnd&pg=pa43&dq=kurniawan+2016&ots=Crexuz0op0&sig=5u5tykfbup9fb-Nuvg_6zdfuun4&redir_esc=y#v=onepage&q=kurniawan+2016&f=false

- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14. <https://doi.org/10.32832/Inovator.V7i1.1458>
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/Jipsya.V2i1.24.87-104>
- Nursari. (2018). *Analisa Perbandingan Kinerja Keuangan Sebelum Dan Sesudah Akuisisi (Studi Kasus Pad Perusahaan Jasa Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2012-2014) (Doctoral Dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta)*. Repository.Mercubuana.Ac.Id
- Prasasto Satwiko. (2009). Arsitek Digital, Arsitektur Digital Dan Masa Depan Arsitektur Global. *Arsitektur > Teknologi Arsitektural Penelitian Dosen > Arsitektur > Teknologi Arsitektural*, 15–30. [Http://E-Journal.Uajy.Ac.Id/Id/Eprint/10858](http://E-Journal.Uajy.Ac.Id/Id/Eprint/10858)
- Pratama, I. N. S. L. N. I. A. P. (2019). The Effect Of Productive Subject Competencies Against Industrial Work Practices. *Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Manajemen*, 5, 103–112.
File:///C:/Users/User/Downloads/Documents/10996-35565-2-Pb_2.Pdf
- Pratiwi, N. P. L., & Seminari, N. K. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah*. 4(5), 1422–

1433.

Priyanto, A. C. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Isi Ulang Air Minum Ud.Elangku Di Desa Bangunrejo Tenggarong Seberang. *Ejournal Administrasi Bisnis*, 6(3), 1011–1022.

<https://www.ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/07/Agus>

C.P_Format_Artikel_Ejournal_Mulai_Hlm_Ganjil (1) (07-27-18-08-23-40).Pdf

Putra, S. (2019). *Perbankan Dan Fintech Pembayaran, Bukan Lawan Tapi Kawan*.

<https://katadata.co.id/hariwidowati/finansial/5e9a4e61e8f65/perbankan-dan-fintech-pembayaran-bukan-lawan-tapi-kawan>

Raihan. (2017). *Metodologi Penelitian*. Universitas Islam Jakarta.

Ramilton, R., Hadi, P., & Manggabarani, A. S. (2020). Analisis Kualitas Layanan Mesin Edc Terhadap Kepuasan Merchant Dengan Pengukuran Kano. *Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 121. <https://doi.org/10.35590/jeb.v6i2.761>

Salmah, S., & Murti, A. (2020). Dampak Digitalisasi Terhadap Peran Front Office Dalam Bisnis Perbankan. *Jimfe (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 6(2), 145–156. <https://doi.org/10.34203/jimfe.v6i2.2055>

Santoso, S. (2012). *Panduan Lengkap Spss* (Vol. 20). Pt Elex Media Komputindo.

Setiaman. (2020). *Tutorial Analisa Parsial Model Persamaan Struktural Dengan*

Lisana Aliya, 2021

Pengaruh Digitalisasi Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BCA Syariah KCP Kranji)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ekonomi Syariah S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Software Smart Pls Versi 3.0. Ppni Qatar.

Skinner, C. (2014). *Digital Banking Strategies To Launch Or Become A Digital Bank*. Marshall Cavendish Internasional (Asia) Pte Ltd.

Sudaryana, B. (2017). *Metode Penelitian* (1st Ed.). Deepublish.

Sudjana. (2012). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Vol. 28). Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, Cv.

Sukamana. (N.D.). *Fenomena Bank Sibuk Tutup Kantor Cabangnya*. Kompas.Com.

<https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/money/read/2019/07/16/193017926/fenomena-bank-sibuk-tutup-kantor-cabangnya-ini-kata-ojk>

Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 179–190. <https://doi.org/10.28932/jmm.v19i2.2478>

Tjiptono, F. (2009). *Service Marketing*. Markensis.

Virtualmediaupdates. (2021). 2020, *Bca Syariah Catat Pertumbuhan Positif*. 8 Februari 2021. <https://www.bcasyariah.co.id/2020-bca-syariah-catat-pertumbuhan-positif>

Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(2), 295. <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3596>

Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer Satisfaction In The Digital Era: Evidence From Islamic Banking. *Journal Of Innovation And Entrepreneurship*, 10(1). <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>