

DAFTAR PUSTAKA

- A, Hermawan. 2017. *Teknologi dan Era*. Jakarta: Kencana.
- Abdullah. 2023. “*Digital Banking Indonesia*,”. (Skripsi, IAIN Palu.
- Alexen, Ricard. 2017. “*Marketing Techniques at Banks*,” e-journal Economy no 12.
- Amalia, Indrik Reski. 2019. “*Optimalisasi Produk Bank Syariah dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)*”. Skripsi, IAIN Palopo.
- Anshori, Abdul Ghofur. 2018. *Hukum Perbankan Syariah UU No.21 Tahun 2008*. Bandung: PT. Aditama.
- Community, Digital. *Direct Marketing*.
- Elviza, Rona. 2021. “*Pengaruh Pandemi Covid-19 terhadap penggunaan transaksi Mobile Banking, internet banking, dan E-Money pada BSI KCP Ulak Karang Padang*”. Skripsi: UIN Jakarta.
- Febriana. 2013. “*Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Technology Watch And Competitive Intelligence (TW-CI)*,”. Jurnal Binus University, no.1.
- Firmansyah, M. Nanang dan Andrianto. 2019. *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.
- Hadi, Sutrisno. 2014. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Public*. Yogyakarta: Gava Media.

- Hasibuan, Reni Ria Armayani dan Shafaliza Risfany. 2022. *Penerapan Layanan Muamalat DIN dalam Kemudahan Bertransaksi pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat*, (Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2022), Vol. 2 No.
- Henri. 2019. “*Penerapan model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) untuk memahami niat dan perilaku aktual pengguna Go-pay di kota Padang*”. *Journal Eksplorasi Akuntansi*, no. 4.
- Hermawan, Asep. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Ibrahim, Azharsyah. 2021. *Pengantar Ekonomi Islam*. Jakarta: Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah.
- Indonesia, Ikatan Bankir. 2014. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Islam, Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI), *Ekonomi*. 2011. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Islam, Zona Ekonomi. “*Pengertian Gadai (Rahn)*”. zonaekonomi.com.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Pranamedia Group.
- Jumaini. 2012. “*Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam*”.

- Keuangan, Otoritas Jasa. “*Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum*”.
- Kriswahyu, H dkk. 2017. “*STANDAR PELAYANAN PUBLIK SESUAI UU NO 25 TAHUN 2009 SURVEI OMBUDSMAN RI*”. Jakarta Selatan: OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA.
- Marlina, Asti dan Widhi Ariyo Bimo. 2018. “*Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*”.
- Marliza. 2017. “*Aplikasi Dan Keunggulan E-Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam.*” Skripsi UIN Surabaya.
- Mawari, Rika dkk. 2021. “*Penerapan digital banking bank syariah sebagai upaya customer retention pada masa Covid-19*”.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pangiuk dkk, Ambok. *Penerapan Digitalisasi Bank Syariah Mandiri dalam peningkatan pelayanan terhadap kepuasan nasabah*, (Jurnal FEBI UIN Sulthan Thaha Saifudin Jambi).
- Perbankan, Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lemabaga Sertifikasi Profesi. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta Pusat: PT.Gramdeia Pustaka Utama.
- Puspitadewi, Ira. 2019. *Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efektivitas Dan Produktivitas Kerja Pegawai*. (Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia)

- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Costumer Satisfaction: Gaining Relationship Strategy*. Jakarta: Gramedia.
- RI, Departemen Agama. 2006. *Al-Qur'an dan terjemahnya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan. 2018. *Prinsip e-banking Indonesia*. Malang: Rizwan.
- Risfany, Shafaliza dan Reni Ria Armayani Hasibuan. 2022. “*Penerapan Layanan Muamalat DIN dalam Kemudahan Bertransaksi pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat*”.
- Saefullah, Djadja. *Implementasi*. Bandung: Unpad.
- Saldana, Miles dan Huberman. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Shyntya, Rhamadhany. 2015. “*Pengaruh Fee Based Income Terhadap Earning PER Share (EPS) di Bank BRI Syariah*”. Skripsi, Universitas Bandung, Jawa Barat.
- Siyoto, Sandu. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sulfiana, Eka. 2020. “*Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Baru*”.
- Supriyono, Maryanto. 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi.

Sya'bana, Shofana Rizki. Skripsi: Implementasi Teknologi Internet Banking dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center, dalam repo.uinsatu.ac.id.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Usman, dan Nurdin. 2018. *Implementasi, Cakrawala*. Yogyakarta: Andi Offset.

Usman, Rachmadi. 2012. *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.

Wawancara langsung dengan Customer Service Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Wawancara langsung dengan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Wawancara langsung dengan Sub Branch Manager Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Wawancara langsung dengan Sub Branch Organization Supervisor Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Website Resmi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. (<https://www.bankmuamalat.co.id/>).

Wuryaningsih, Muhammad Ramaditya dan Retno. 2018. “*Analisis Pengaruh Aplikasi Echannel dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah*”, Jurnal Akuntansi dan Manajemen, no. 2

Zahiruddin, Irman A. 2015. *“Digital Banking: Meningkatkan Akses dan Pelayanan.”* Jakarta.