

DAFTAR PUSTAKA

- (IBi), Ikatan Bankir Indonesia. 2014 *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- A.S Moenir. 2008 *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Abdul Aziz, Muhammad Yazid. 2023. *Ekonomi Digital Dan Sistem Keuangan Islam*. Yogyakarta: Jejak Pustaka.
- Adinugraha, Hendri Hermawan. 2020. *Perbankan Syariah Fenomena Terkini Dan Praktiknya Di Indonesia*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Adolph, Ralph. 2016. *Produk Perbankan Syariah*. Tulungagung: Akademia Pustaka.
- Agustinova, Danu Eko. 2015. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Akbar, Dudi Duta. 2024. *Pengantar Ekonomi Bisnis*. Depok: PT Warna Samudera.
- Alfisyahrin, Muhammad. 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Indonesia*. Jakarta: yayasan pustaka obor Indonesia.
- Alisa, Nur, and Andrea Geovani. 2025. "Use of Social Media in BSI Marketing Smart Agent BSI KC Palangkaraya Diponegoro Palangkaraya City Region." *Perbankan Syariah* 6, no. 2 1121–1129.
- Andhini, Grasheli Kusuma. 2024. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia
- Atik, Ratminto 2008. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Bank Syariah Indonesia. 2021. *Buku Saku BSI Agen*. Jakarta: Bank Syariah Indonesia.
- Bank Syariah Indonesia. 2023. *Ekspansi Dan Akselerasi Bisnis Untuk Pertumbuhan Berkelanjutan. Laporan Tahunan 2023 PT Bank Syariah Indonesia TBK*, <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2023-ID.pdf>.
- Bank Syariah Indonesia. 2022. *Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia. PT Bank Syariah Indonesia, Tbk*. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/flipbook/reports/2021/213>.
- BPK Perwakilan Provinsi Jawa Timur. 2024. "Kabupaten Nganjuk." *Pemerintahan Kabupaten Nganjuk*. <https://jatim.bpk.go.id/kabupaten-nganjuk/>.
- Citriadin, Yudin. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif (Suatu Pendekatan Dasar)*.

Sanabil Creative. Mataram: Sanabil

Darminta. 1976. WJS Poerwa. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Detri karya, Sri Yani Kusumastuti. 2024. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. sumatra Barat: Takaza Innovatix Labs.

Dewi Elvita Sari, 2022. Anjur Perkasa Alam, and Diyan Yusri. “Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah (Studi Kasus Di Desabaru Hinai Kabupaten Langkat).” *EKSYA : Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. Vol.03 No.1.

Dr . TEDDY CHANDRA , SE ., MM. 2020. *Kualitas Pelayanan , Kepuasan Konsumen , Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*. Malang: CV. IRDH.

Perbankan Dan Lembaga Keuangan. 2024. *Teori, Praktik, Dan Inovasi*. Ponorogo: Unmuh Ponorogo Press.

Hery. 2019. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT.Grasindo.

Hie, Bayu Prawira. 2021. *Pnduan Transformasi Digital Bank Di Indonesia*. Malang: Media Nusa Creative.

Herawati, E. (2025). Implementasi Strategi Bauran Promosi Agen BSI Smart Sebagai Program Laku Pandai:(Studi Kasus Agen BSI Smart di Kec. Wampu). *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 4(1).

Ilmiah, Ifadathul, Fathullah Rusly, and Yeni Kartikawati. “Digital Peranan Agen BRI Link Terhadap Kesejahteraan Masyarakat : Studi Kasus BRI Link Di Desa Temenggungan Kecamatan Krejengan.” *Jurnal Aplikasi Manajemen, Ekonomi dan Bisnis* Vol. 8, No (2024).
<https://jameb.stimlasharanjaya.ac.id/JAMEB/article/view/198/162>.

Indonesia, Bank syariah. 2021. “Visi & Misi.” *Bank Syariah Indonesia*.
https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html.

Indonesia, Bank Syariah. 2023. “Bank Syariah : Prinsip Yang Diamalkan Dan Manfaat Yang Didapat.”<https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi/bank-syariah-prinsip-yang-diamalkan-dan-manfaat-yang-didapat>.

Bank Syariah Indonesia. 2024. “BSI Mobile Ujung Tombak Untuk Tingkatkan Penetrasi Digital & Layanan Keuangan Terintegrasi.”
<https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-mobile-ujung-tombak-untuk-tingkatkan-penetrasi-digital-layanan-keuangan-terintegrasi>.

Bank Syariah Indonesia. 2022 “BSI Payment POint.”
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-payment-point>.

Bank Syariah Indonesia. 2020. “BSI Qris Satu Qris Untuk Semua.”

<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digital-banking/parent/produk/bsi-qris>.

Bank Syariah Indonesia. 2023. "BSI Smart." <https://www.bankbsi.co.id/promo/bsi-smart>.

Bank Syariah Indonesia. 2024. "Cara Daftar Jadi Agen BSI Smart Dan Syaratnya." <https://www.bankbsi.co.id/>.

Bank Syariah Indonesia. 2024. "Perjalanan Tiga Tahun BSI, Dari Marger Tiga Bank Syariah Menuju Pasar Global." <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/perjalanan-3-tahun-bsi-dari-merger-tiga-bank-syariah-menuju-pasar-global>.

Bank Syariah Indonesia. 2023. "Sejarah Dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia." <https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>.

Bank Syariah Indonesia. 2022. "Sejarah Perseroan." https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html#:~:text=BSI merupakan bank hasil merger,%2FPB.1%2F2021.

Bank Syariah Indonesia. 2023. "Simbol Peradaban Baru." https://www.bankbsi.co.id/storage/file_manager/5r032mvozJBK40iWg7YICBt1Zcbpnq01s9eXCgGd.pdf.

Bank syariah Indonesia. 2022. "Tarik Tunai Tanpa Kartu (Cardless Withdrawal)." <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digital-banking/parent/produk/tarik-tunai-tanpa-kartu-cardless-withdrawal>.

Indonesia, Ikatan Bankir. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Indonesia, Portal Informasi. 2024. "Agama Di Indonesia." *Redaksi Indonesia.Go.Id*. <https://indonesia.go.id/profil/agama>.

Joni Hendra.K, Haris Riadi. 2024. *Bank Dan Lembaga Keuangan Bukan Bnak (Prespektif Ekonomi Syariah)*. Riau: Dotplus Publisher.

Keuangan, Otoritas Jasa. *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*. Edited by Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan Otoritas Jasa Keuangan. Jakarta: Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan Otoritas Jasa Keuangan, n.d.

Bank Syariah Indonesia. 2022. "Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif." <https://ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Layanan-Kuangan-Tanpa-Kantor-dalam-Rangka-Kuangan-Inklusif-.aspx#:~:text=Peraturan Otoritas Jasa Keuangan,Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif>.

Bank Syariah Indonesia. 2024. "Peran Bank Indonesia Dalam Stabilitas

- Keuangan.”<https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/stabilitas-sistem-keuangan/Pages/Peran-Bank-Indonesia.aspx>.
- Kementrian Agama Republik Indonesia. 2019. *Al Qur'an dan Terjemah Edisi Penyempurna*, (Jakarta: Lajnah Pentasihan Mushaf Al-Qur'an hal 60.
- Khilmiyah, Akif. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru (anggota IKApi).
- Kochhar, Sameer. 2009. *Financial Inclusion*. New delhi: Academic Foundation.
- Kuangan, Otoritas jasa. 2024. “Institusi Perbankan Di Indonesia.” [https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/ikhtisar-perbankan/Pages/Lembaga-Perbankan.aspx#:~:text=Funksi utama perbankan Indonesia adalah,kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak](https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/ikhtisar-perbankan/Pages/Lembaga-Perbankan.aspx#:~:text=Funksi%20utama%20perbankan%20Indonesia%20adalah,kearah%20peningkatan%20kesejahteraan%20rakyat%20banyak).
- Kuruntama Mashari, Muhammad.2023. Masyhudan Dardiri, Jl Irian Jaya No, Tebuireng Cukir, Kec Diwek, Kabupaten Jombang, and Jawa Timur. “Analysis of BSI Smart Agent Fees at Tebuireng Mitra Sejahtera Sharia Micro Finance Institution Based on Islamic Wages Universitas Hasyim Asy'ari.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen* Vol. 1, No. <https://doi.org/10.61722/jiem.v1i4.525>.
- Kustanto. 2024. *Transformasi Era Digitalisasi Masyarakat Konteporer*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Kusuma, I Gusti Ngurah Agung Gede Eka Teja. 2023. *Kontruksi Kepuasan Untuk Loyalitas Pelanggan:Konsep, Skala, Dan Aplikasi*. Bali: CV. Intelektual Manifest Media.
- Latif, Nafa, Vani Purwanto, Nabila Nur Aisyah, Dita Salsabila, Nurul Setianingrum, Abcd Program. 2024. Studi Perbankan Syariah, et al. “Tansformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* 01, no. 03 615–617.
- Mahtumah, Binti. 2018. *Administrasi Transaksi*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Mubin, Khoerul. 2024. *Digitalisasi Dan Keuangan Inklusi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Musa, Muhajir. 2024. *Pendidikan Parenting Islam*. Jawa Barat: PT. Adab Indonesia Grup.
- Mustanir, Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nababan, Benny Osta. 2022. *Manajemen Pelayanan Publik Dan Bisnis*. Yogyakarta: Selat Media Patners.
- Nur Setiawati, Nur Fadhillah Mappaselleng. 2021. *Panduan Dasar Komunikasi*

Efektif Model Wawancara Penelitian. Yogyakarta: Jejak pustaka.

Nur Alisa and Andrea Geovani. 2025. "Penggunaan Media Sosial dalam Pemasaran BSI Smart Agent Palangkaraya Diponegoro Palangkaraya City Region," *Perbankan Syariah* Vol. 6, No. 2 Hal 1121–1129.

Nurochani, Nila. 2023. *Strategi Pengembangan Layanan E-Banking Syariah*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.

P.usanti, Trisadini. 2016. *Hukum Perbankan*. Jakarta: Kencana.

Peni haryanti, Dkk. 2025. *Membangun Ekosistem Ekonomi Syariah: Strategi Dan Praktik*. Sidoarjo: Duta sains indonesia.

Perekonomian, kementerian koordinator bidang. "Perbankan Sebagai Montor PenggerakPerekonomian."
<https://ekon.go.id/publikasi/detail/2488/perbankan-sebagai-motor-penggerak-perekonomian>.

Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, Tryana.2020. *Manajemen Perbankan Syariah*. *Journal GEEJ*. Vol. 7. bandung, bali: CV. Intelektual Manifest Media.

Putra, Robi Eka, Roni Ekha Putera, and Desna Aromatica.2023. "Peran Agen Brilink Sebagai Program Kebijakan Inklusi Keuangan." *Jurnal Kebijakan Publik* Vol. 12, N .

Rachmad, Yoesoep Edhie. 2023. *Manajemen Pemasaran*. jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Rachman. 2024. "Respon Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Laku Pandai BRILink Di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo." *Jurnal Ekonomi* Vol. 2, No. 1.

Rachman, Mochammad Arif Yudi. 2024. "Respon Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Laku Pandai BRILink Di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo." *Jurnal Ekonomi* Vol. 2, No 137–148.

Rahmawati, Heny. 2024. "Kepatuhan Hukum Agen Laku Pandai BSI Smart Dalam Layanan Terhadap Nasabah Heny Rahmawati." *Jurnal Hukum Ekonomi Islam* Vol. 4, No. <https://doi.org/10.28918/elhisbah.v4i1.7582>.

Ramdhan, Muhammad. 2021. *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.

NAN AGEN BRILink. (2023)" *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol. 21, N.

Saleh, Muhammad, Asmawarna Sinaga, and Stai- Jam Mahmudiyah. 2023. "Implementasi Strategi Bauran Promosi Agen BSI Smart Sebagai Program Laku Pandai (Studi Kasus Agen BSI Smart Di Kec. Wampu)." *Jurnal Ekonomi*

dan Keuangan Syariah Vol. 3, No .

- Salsabila, Raisya, Zuhri M Nawawi, and Tuti Angraini. 2024. "Strategi Agen BSI Smart Dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat Pedesaan (Studi Kasus Di Kecamatan Babussalam Kabupaten Aceh Tenggara)." *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 8 Nom, no. 3 .
- Santosa, Pandji. 2022. *Buku Ajar Teori-Teori Pemerintahan*. Sumedang: CV. Mega Press Nusantara.
- Sari, Ifit Novita. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: Unisma Press.
- Savitri, Peti. 2024. *Transformasi Digital Dalam Industri Perbankan*. Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management.
- Bank Syariah Indonesia. 2024. *Transformasi Digital Dalam Industri Perbankan*. Pekalongan: PT.Nasya Expanding Management.
- Selamat Riyadi, Hendra Kurniawan. 2023. *Manajemen Transformasi & Akselerasi Perbankan Syariah*. Jakarta: UI Publishing.
- Selly Precillya Koontud, Dkk. 2022. "Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Agen 46 Mitra PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Di Kabupaten Minahasa Utara." *Sosial ekonomi* Vol. 18, N.
- Setiyono, T. A., & Suharti, S. 2021. Analisis Pengaruh Program Laku Pandai Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK). *Jurnal Akuntansi*, 9(1).
- Simatupang, Batara M. 2021. *Perbankan Digital : Menuju Bank 4.0*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Soleh. 2020. *Kesadaran Nasabah, Pengetahuan Produk, Dan Religiositas Dengan Persepsi Bank Syariah*. Banten: La Tansa Mashiro.
- Statistik, Badan pusat. 2024. "Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan L-2024." <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2024/05/06/2380/ekonomi-indonesia-triwulan-i-2024-tumbuh-5-11-persen--y-on-y--dan-ekonomi-indonesia-triwulan-i-2024-terkontraksi-0-83-persen--q-to-q--.html>.
- Sugiat, Jajang. 2023. *Manajemen Strategik Dalam Era Digital (Transformasi Bisnis Melalui Teknologi Dan Inovasi)*. Padang: Takaza Innovatix Labs.
- Sunarjo, Wenti Ayu. 2024. *Buku Ajar Manajemen Inovasi*. Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Management.
- Sundari, Eva. 2020. *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam*. Indramayu: CV> Adanu Abimata.
- Trisnaudy. 2024. Wulan Ramadani, Muhammad Iqbal Fasa, Is Susanto, Program Studi, Perbankan Syariah, Universitas Islam, Negeri Raden, and Intan

Lampung. “Inovasi Strategi Pemasaran Bank Syariah Dalam Memanfaatkan Teknologi Digital Untuk Meningkatkan Akses Dan Keterlibatan Nasabah.” *Jurnal Intelek dan cendikiawan nusantara* vol.1 No:5, no. November: 7455–7456.

Valerie A. Zeithahml, A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service (Balancing Costumer Perceptions and Expectations)*. New York: The Free Press.

Wahid, Nur. 2021. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.

Walidin, Warul. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*. Banda Aceh: Ftk Ar-Raniry Press.

Wibowo, Agus. 2020. *Globalisasi Digital*. Semarang: Yayasan Prima, Universitas Sains & Teknologi Komputer (Universitas Stekom).

Yanti, Rini. 2024. *Buku Ajar Statistik Dan Probabilitas Dasar*. Payakumbuh: Serasi Media Teknologi.