

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Y. W., Agriyanto, R dan Turmudzi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol. 14 No. 3.
- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital. *Jurnal Ilmiah Informasi Komputer Akuntansi dan Manajemen*. Vol. 15 No. 2.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2006). Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid 1 (Alih Bahasa Molan Benyamin). Yogyakarta: PT. Indeks
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2009). Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid 2 (Alih Bahasa: Bob Sabran). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2013). Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 1. (Alih Bahasa: Bob Sabran). Jakarta: Penerbit Erlangga
- Latifah, I. & Dora, Y.M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Promosi terhadap Loyalitas Pengguna Bank Digital. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*. Vol. 6 No. 3.
- Lutfiani, A. N. & Salma, M.F. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*. Vol. 2 No. 3.
- Mascarenhas, O.A., Kesavan, R. and Bernacchi, M. (2006), "Lasting customer loyalty: a total customer experience approach", *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 23 No. 7, pp. 397-405. <https://doi.org/10.1108/07363760610712939>
- Meyer, C. & Schwager, A. (2007). Understanding Customer Experience. *Harvard Business Review*. Vol. 85 No. 2.
- Mowen, J.C., & Minor, M. (2012). Consumer Behavior. 11st Edition. Boston: Prentice Hall.
- Nariswari, Rinda dan Irawan. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan *Flexi Mobile Broadband* di Wilayah Surabaya dengan Pendekatan SEM Bayesian. *Jurnal Sains dan Seni ITS*. Vol.1 hal. 252.
- Nguyen, J. (2021). Why is there still a need for physical bank branches? *Marketplace.org*

- Priansa, D. (2017). *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Putri, F. M.D. V. (2014). *Pengaruh Komunikasi, Penanganan Masalah, Kepercayaan, Kepuasan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Prima Master Surabaya*. *Skripsi*. Perbanas: Surabaya.
- Rashid, M. H. U., Nurunnabi, M., Rahman, M., & Masud, M.A.K. (2020). Exploring the relationship between customer loyalty and financial performance of banks: Customer open innovations perspective. *Journal of Open Innovation: Technology, Market and Complexity*, 6(4), 108.
- Ronggo, S, Abubakar, L. dan Handayani, T. (2022). Kesiapan Perbankan Menuju Transformasi Digital Pasca Pandemi Covid-19 Melalui Financial Technology (Fintech). *Jurnal Poros Hukum Padjajaran*, 3(2), 228 – 241. <https://doi.org/10.23920/jphp.v3i2.764>
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Suharbi, M.A. & Margono, H. (2020). Kebutuhan Transformasi Bank Digital Indonesia di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 4 No: 10.
- Sujarweni, V. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supriyanto, A., Budi W.B. & Burhanuddin B. (2021) Effects of service quality and customer satisfaction of bank customers. *Cogent Business & Management*. Vol. 8 No:1. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Tjiptono, F. & Gregorius, C. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI
- Utami, M., Handayani, T. & Pusporini. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah. *Conference on Islamic Management, Accounting and Economics (CIMA)E Proceeding*.
- Utami, R. M. P. (2020). *Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank*. *Skripsi Thesis*. IAIN Purwokerto
- Winosa, T. W. (2021). *Pengaruh Customer Experience dan Customer Bonding terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Bank BNI KCU USU)*.

- Wulandari, D. (2018). Persepsi Nasabah terhadap Implementasi Experiential Marketing Perbankan Syariah. *Prosiding Seminar Nasional dan Call for Paper Ekonomi dan Bisnis*.
- Yusuf, A. (2017). Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan. Jakarta: Kencana.
- Zaid, S. & Patwayati, P. (2021). Impact of Customer Experience and Customer Engagement on Satisfaction and Loyalty: A Case Study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*. Vol. 8 No. 4.
- Zyberi, I. & Luzo, D. (2022). The Relationship between Satisfaction, Trust, and Loyalty in Electronic Banking. *Finance: Theory and Practice*. Vol. 26 No. 2.