

## DAFTAR PUSTAKA

- Athanasoglou, P. P., Brissimis, S. N., & Delis, M. D. (2008). Bank-specific, industry-specific and macroeconomic determinants of bank profitability. *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, 18(2), 121-136.
- Berger, A. N., & Humphrey, D. B. (1997). Efficiency of financial institutions: International survey and directions for future research. *European Journal of Operational Research*, 98(2), 175-212. [https://doi.org/10.1016/S0377-2217\(96\)00342-6](https://doi.org/10.1016/S0377-2217(96)00342-6)
- Candy, A., & Batubara, M. H. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Bank XYZ. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Akuntansi*, 4, 271-281
- Dwi Wahyu Taskaro. (2024). Pengaruh Penerapan Digital Payment Terhadap Stabilitas Perbankan Di Indonesia (Studi Pada Bank Konvensional Di Indonesia Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia). Universitas Sebelas Maret, Solo.
- Febrina, M. (2023). Penerapan ESG untuk Mempertahankan Profitabilitas Perusahaan: Studi Kasus pada PT Golden Energy Mines Tbk. Universitas Gadjah Mada.
- Gea, F., Dasman, S., & Sari, P. P. (2024). Pengaruh Dana Pihak Ketiga (DPK), Non-Performing Loan (NPL), dan BI Rate terhadap Penyaluran Kredit Perbankan pada Bank Umum di Indonesia yang Terdaftar di OJK Periode 2019–2023. *Jurnal Manajemen dan Perbankan*, 7(2), 1-15.
- Hennink, M., Hutter, I., & Bailey, A. (2020). *Qualitative research methods* (2nd ed.). SAGE Publications.

- Hidayat, R. (2013). Pengaruh Kepemimpinan terhadap Komunikasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi pada Industri Perbankan. *Makara Seri Sosial Humaniora*, 17(1), 19-32.
- Hie, B. P. (2021). *Panduan transformasi digital bank di Indonesia*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Jannah, K., Hasnita, N., & Iskandar, E. (2023). Analisis Pengaruh Dana Pihak Ketiga dan Capital Adequacy Ratio terhadap Profitabilitas pada Bank Syariah Indonesia Periode 2017–2021. *JHIBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 5(2), 39-50.
- Masitoha, N., Rosidah, E., & Kurniawati, A. (2023). Transformasi Layanan Perbankan dari Antrian Panjang Menuju Banking in Hand. *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*.
- Newman, K. (2001). Interrogating SERVQUAL: A Critical Assessment of Service Quality Measurement in a High Street Ritel Bank. *International Journal of Bank Marketing*, 19(3), 126-139.
- Pamungkas, A. S. (2022). Cost of Fund (COF) and Operating Expenses on Operating Income (BOPO) on Profitability in PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk from 2012 to 2021. *Indonesian Financial Review*, 2(1), 56-73
- Riadi, R. (2018). Analisis strategi bersaing Bank Bukopin dalam menghadapi industri perbankan di Indonesia. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sofyan, A. (2022). Cost of Fund (COF) dan Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO) terhadap Profitabilitas pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk periode 2012-2021. *Indonesian Financial Review*, 2(1), 56-73.

Thompson, A. A., Peteraf, M. A., Gamble, J. E., & Strickland, A. J. (2022). Crafting & executing strategy: The quest for competitive advantage: Concepts and cases (23rd ed.). McGraw-Hill Education.

Widayati, R. (2009). Analisis strategi bersaing BNI dalam menghadapi tantangan persaingan perbankan Indonesia tahun 2010-2014. Universitas Indonesia, Jakarta.