

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayunigtyas, Fitria. (2022). Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Komunikasi. Penerbit : CV. Mitra Cendekia Media.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol 1, No. 2 Hal 83 – 101
- Abdullah, T., dan F. Tantri. (2019). Manajemen Pemasaran. Penerbit: PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Abdillah, W & Jogiyanto. (2015). Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris. Penerbit : CV ANDI. Yogyakarta.
- Andalusi, Ratih. ( 2018 ) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada Pt. Laborindo Sarana Jakarta). Jurnal Madani Vol 1 No.2.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Barata, Atep Adya. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. Penerbit : Elex Media Komputindo, Jakarta
- Berlian Widiastuti, ( 2010 ). Studi Tentang Intensitas Penggunaan Elektronik Banking oleh Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk ( BCA ) KCU Semarang. TESIS UNIVERSITAS DIPONEGORO.

Bella S, Hannum. ( 2014 ) Pengaruh Presepsi Kebernanfaatan, Kepercayaan dan *Computer Self Efficacy* terhadap Niatan Menggunakan *E-banking* pada mahasiswa. Naskah Publikasi Muhammadiyah Surakarta.

Fatihudin, Didin & Anang Firmansyah (2019). Pemasaran Jasa ( Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan ). Penerbit : Deepublish CV Budi Utama, Yogyakarta.

Fauziah dkk. (2021). Pengantar Bisnis ( Prespektif Digitalisasi Bisnis ). Penerbit : CV. Media Sains Indonesia, Bandung.

Freddy Rangkuti (2016) Strategi Promosi Yang Kreatif, Edisi Pertama. Penerbit: Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Griffin, Jill. (2005). Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Penerbit : Erlangga, Jakarta.

Ghozali, I., & Latan, H. (2014). Partial Least Squares konsep, metode dan Aplikasi menggunakan program WarpPLS  
4.0. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Ibrahim Malik & Siti Marijam Thawil (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Vol 4 No.1 Hal 175-182.

Ikatan Bankir Indonesia ( 2016 ). Memahami Supervise Audit Intern Bank. Penerbit : Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Penerbit: RajaGrafindo Persada, Jakarta.

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kumparan.com (2022) 5 Indikator Penting dalam Mengukur Keberhasilan Pelaksanaan Transformasi Digital. <https://kumparan.com>
- Kristanto O, Jessica ( 2018 ) Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe One Eighteenth Coffee. Jurnal AGORA Vol 6 No.1.
- Lupiyoadi. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. Penerbit : Salemba Empat, Jakarta.
- Maimunah, Siti (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. Jurnal Iqtisha Universitas Ma arif Hasyim Latif. Vol 1 No.2 Hal 57 – 68.
- Magdalena, A., dan Ferry Jaolis (2018). Analisis Antara E- Service Quality, E-Satisfaction, Dan E-Loyalty Dalam Konteks E-Commerce Bibli. Jurnal Strategi Pemasaran Vol 5 No 2
- Muhammad Y,Ibrahim. (2020) Proses Digitalisasi Koleksi Deposit pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Nashar, H. (2020). Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. Penerbit : Duta Media Publishing, Pamekasan Jawa Timur.

- Nielsen J. (2012); Usability 101: Introduction to usability.Alertbox.  
 [Internet]; Tersedia pada  
<http://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>.
- Petter, S. & Mclean, E.R., 2009. A Meta– Analytic Assessment of Delone and Mclean IS Success Model: An Examination of IS Success At The Individual Level. Elsevier, 46(3), pp. 159- 166.
- Priyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif. Penerbit : Zifatama Publishing.Surabaya
- Sari, Raipita dan Diana Rahmawati. (2013) . “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kepercayaan, Dan Computer Self Efficacy Terhadap Penggunaan E-bankingPada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta”. Jurnal Profita Hal 10-22.
- Sarwono, J. (2012). Path Analysis dengan SPSS: Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Setia, D., Indra, A.P.(2022). Analisis Penilaian Nasabah terhadap Peralihan dan Kemudahan Cara Reservasi Transaksi Manual ke Digital Pada Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok. Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akutansi. Vol 2 No. 1 Hal 157 –162
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research methods for business: A skill building approach. John Wiley & Sons.
- Sinaga S, Onita dkk. (2020). Manajemen Kinerja dalam Organisasi. Penerbit : Yayasan Kita Menulis.

- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif edisi 1. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Triyuadian E,F dkk. (2021).Faktor Pendorong, Proses dan Tantangan TransformasiDigital pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. Jurnal Informatika dan Teknologi Informasi Vol 6 No. 2 Hal 62-71.
- Tjiptono, Fandy, 2015 . Brand Management & Strategy. Penerbit :Andi.Yogyakarta
- Vinny D R, Safavi., Hawignyo (2021) Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar. Jurnal Manajemen Universitas Mulawarman Vol 13 No.1
- Wirjoatmodjo, Kartika. 2017. Konsolidasi Perbankan Merespons Revolusi Digital.
- PROBANK No. 130 Tahun XXXIV September-Oktober 2017.
- Yogananda, S.A & Dirgantara, I (2017). Pengaruh Presepsi Manfaat, Presepsi Kemudahan, Penggunaan, Kepercayaan dan Presepsi Resiko Terhadap Minat untuk Menggunakan Instrumen Uang Elektronik. Jurnal Manajemen Universitas Diponegoro. Vol 6 No 4.