

DAFTAR PUSTAKA

- Andrew Shandy Utama. (2021). Digitalisasi Produk Bank Konvensional dan Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum: Perundang-undangan dan Pranata Sosial*, 6(2).
- Ari Indriati. (2022, Mei). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan RM. Sate Klathak.
- Bank Indonesia. (2022). *Statistik sistem pembayaran dan uang elektronik 2022*. Diakses dari <https://www.bi.go.id/>
- Bátiz-Lazo, B., & Reid, R. J. (2008). The development of the ATM: The case of the British debit card revolution. *IEEE Annals of the History of Computing*, 30(2), 28-45.
- Chen, S.-C., & Lin, C.-P. (2014). The Impact of Customer Experience and Perceived Value on Sustainable Social Relationship in Blogs: An Empirical Study. *Technological Forecasting & Social Change*.
- DataReportal. (2023). *Digital 2023: Indonesia*. Diakses dari <https://datareportal.com/reports/digital-2023-indonesia>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Endar Sugiarto. (2017). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Enna Marlina. (2023). Analisis Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Konsumen Onevape Store.
- Evi Laili Kumroto. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo. *Manajemen Indonesia*, 6.
- Firnindya, E. (2019). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dengan Menggunakan "Apapo" pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia.
- Huang, M. H., & Rust, R. T. (2021). A strategic framework for artificial intelligence in marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 49(1), 30-50.
- Indriati. (2022, May 1). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI NILAI DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RM. SATE KLATHAK.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96.
- Marlina. (2023). *Analisis Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Konsumen Onevape Store*. <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SINOMIKA/article/view/1616>
- Made Pradnya Vidaswar. (2023, Oktober). Analisis Pengaruh Customer Experience Management Dalam Meningkatkan Customer Loyalty pada Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di Indonesia.

- McKinsey & Company. (2020). *Digital Banking Consumer Experience Report*. McKinsey Insights.
- Melis. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang. *Jurnal*, 2, 39–48.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan. (2017). *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Muhammad Adam. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Nasmah, N. (2020). Peningkatan Minat Nasabah Melalui Layanan Internet Banking BRI Ujung Lero (Analisis Manajemen Syariah). *Disertasi Doktorat*, IAIN Parepare.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Otoritas Jasa Keuangan. (n.d.). *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*. Diakses dari <https://www.ojk.go.id/>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Laporan perkembangan keuangan digital 2022*. Diakses dari <https://www.ojk.go.id/>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2022*. Diakses dari <https://www.ojk.go.id/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2005). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pengaruh citra merek, promosi Dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada e-Commerce tokopedia Di Kota manado. (2022, January 18). E-Journal Universitas Sam Ratulangi.
- Rizka Azizah, Revana Anggraeni, Yowa Selvia Bayu Mustika Peran Perlindungan Konsumen dalam Era Digitalisasi Perbankan Bagi Konsumen. (2024). *Pusat Penelitian dan Publikasi Amik Veteran Purwokerto*. <https://journal.amikveteran.ac.id/optimal/article/view/3489/2633>
- Safitri. (2023, January). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh *Customer Experience, Word Of Mouth Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah*. ResearchGate - Temporarily Unavailable.
- Setiawan, B. (2020). Digital Banking in Indonesia: Opportunities and Challenges. *Journal of Economic Perspectives*, 34(3), 1-19.
- Shaikh, A. A., & Karjaluoto, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*, 32(1), 129-142.
- Sri Wahyuni. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

- Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Edisi kedua.
- Sugiyono, S. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Sullivyo, L. (2021). Consumer Value, Consumer Experience, dan Consumer Satisfaction. *Jurnal Cafetaria*, 2(1), 36–47.
- Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 179–190.
- Tam, C., & Oliveira, T. (2015). Literature review of mobile banking and individual performance. *International Journal of Bank Marketing*, 35(7), 1044-1067.
- Vidaswari. (2023, October). Analisis Pengaruh customer experience management Dalam Meningkatkan customer loyalty pada Nasabah PT bank Mandiri (Persero) Tbk Di Indonesia. *e-Proceeding Telkom University Open Library*.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Verhoef, P. C., et al. (2009). Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics and Management Strategies. *Journal of Retailing*, 85(1), 31–41.
- Vika Nur Safitri. (2023). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Customer Experience, Word of Mouth dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah.
- <https://www.bankbjb.co.id/>