

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Jurnal:

- Amran, F. (2022). Analisis Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kinerja Perbankan Pada Klasifikasi Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti 3 Dan 4 Dengan Tingkat Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening = Analysis Of The Effect Of Digital Banking Services On Banking Performance In Classification Of Indonesia's Bank Groups Based On Core Capital 3 And 4 With Customer Satisfaction Level As An Intervening Variable [Masters, Universitas Hasanuddin].
<https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/25333/>
- Buttle, F., & Maklan, S. (2019). Customer Relationship Management: Concepts and Technologies (4th ed.). Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9781351016551>
- (Dias et al., 2012; Sharma, 2017). (n.d.).
- E. M, Rogers. (2003). Diffusion of Innovations.
- KB Bank. (n.d.). Retrieved May 16, 2025, from <https://www.kbbank.co.id/article-detail2/transformasi-strategis-bank-kb-bukopin-dalam-mewujudkan-visi-dan-misi-baru>
- KB Bank. (2024, February 26). <https://www.kbbank.co.id/article-detail2/transformasi-strategis-bank-kb-bukopin-dalam-mewujudkan-visi-dan-misi-baru>
- Muchtar, E. H., Alim, M. N., & Nurjannah, N. (2022). Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank

Syariah Indonesia. *Islamic Banking & Economic Law Studies (I-BEST)*,
1(2), 87–102. <https://doi.org/10.36769/ibest.v1i2.251>

Nashrullah, M., Maharani, O., Rohman, A., Fahyuni, E. F., & Untari, R. S.

(2023). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)*. Umsida Press, 1–64.

Adila, Mariatul. (2017). "Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah". Universitas Negeri Islam Syarif Hidayatullah.

Wardani, Nurul Kurnia. (2023). "Pengaruh Pengalaman Nasabah dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah *Mobile Baking* Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ponogoro Cokroaminoto". Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.

Sumber Buku:

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*.

Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Kencana.

E. M, Rogers. (2003). *Diffusion of Innovations*.

Sumber lain:

<https://www.kbbank.co.id/>