

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syaklir Media Press, 2021.
- Ahmad, Imam dkk. *Digital Marketing (Concrpt, Strategy, and Implementation)*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2022.
- Ahmad. *Manajemen Strategis*. Makassar: CV Nas Media Pustaka, 2020.
- Anggraeni, Elisabet Yunaeti dkk. *Buku Ajar E-Business & E-Commerce*. Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2022.
- Apriliani, Siti Jamilatus. Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. *Wawancara Langsung* (10 Maret 2023).
- Arifin, Wandu. Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. *Wawancara Langsung* (10 Maret 2023).
- Aulia, Fena Ulfa. *Akuntansi Bank Syariah*. Pamekasan: IAIN Madura Press, 2020.
- Basoeky, Unggul dkk. *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021.
- BSI. “*Hari Pelanggan Nasional, BSI: Transformasi Digital Untuk Bangun Customer Engagement*.” Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/hari-pelanggan-nasional-bsi-transformasi-digital-untuk-bangun-costomer-engagement>, pada tanggal 13 Oktober 2022. Pukul 20.42 WIB.
- Dewi, Venoncia Irene Kurnia dan Debby Satyo Rusandy. “Analisis Layanan Brachless Banking Terhadap NOA dan Costomer Satisfaction.” *Jurnal Otonomi* 21 no 2 (Oktober 2021).
- Ermawati. Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. *Wawancara Langsung* (10 Maret 2023).
- Fathor. Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. *Wawancara Langsung* (9 Februari 2023).
- Fijriani, Yuyul. “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Unismuh Alauddin”. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018.
- Haryati, Dini dan Ayu Feranika. *Sistem Informasi Perbankan*. Solok: CV Insan Cendekia Mandiri, 2021.

- Hasanah, Nor. Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. *Wawancara Langsung* (10 Maret 2023).
- Humas. *Metode Penelitian Kualitatif Dengan Jenis Pendekatan Studi Kasus*. Diakses Dari <https://penalaran-unm.org/metode-penelitian-kualitatif-dengan-jenis-pendekatan-studi-kasus/>. Pada Tanggal 3 April 2023 Pukul 19.38 WIB.
- Imam. Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. *Wawancara Langsung* (10 Maret 2023).
- Indah, Dewi Rosa. “Pengaruh E-banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BNI’46 Cabang Langsa” *Jurnal Manajemen dan Keuangan* 5 no 2 (November 2016).
- Indri. Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. *Wawancara Langsung* (9 Februari 2023).
- Jailani, Rasul. Branch Manager BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. *Wawancara Langsung* (13 Februari 2023).
- Karimah, Hidayatul. “Penggunaan Fasilitas E-Channel Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru” Skripsi, UIN Antasari Banjarmasin, 2020.
- Lailani, Evi Okli dan Tannia Regina. “Penggunaan Mobile Banking Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada PT. BRI (Persero) Tbk.” *Jurnal Manajemen, Organisasi dan Bisnis* 10 no. 01 (Juni 2021).
- Langgeng, Vladimir. “97% Nasabah BSI gunakan E-channel Untuk Bertransaksi.” Diakses dari <https://lokawarta.com/97-nasabah-bsi-gunakan-e-channel-untuk-bertransaksi/>, pada tanggal 13 Oktober 2022. Pukul 20.37 WIB.
- Mamik. *Metodelogi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015.
- Nisa, Azizah Khoirun. “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan *E-Banking* Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah KC Tanjungkarang)”. Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2018.
- Norhasiya, Siti. Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. *Wawancara Langsung* (10 Februari 2023).
- Nurbaiti, Tri. “Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam)”. Skripsi, IAIN Metro, 2020.
- OJK. Panduan Penyelenggaraan Digital Branch Oleh Bank Umum. Diakses dari <https://www.ojk.go.id>, pada tanggal 3 November 2022 pukul 15.55 WIB.

- Pakpahan, Andrew Fernando dkk. *Metodelogi Penelitian Ilmiah*. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Pamekas, Meki. *Pelayanan Prima*. Klaten: Lakeisha, 2019.
- Pengarah, Tim, Perumus Dan Kontributor (Tim OJK), *Bijak Ber-Electronic Banking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015.
- Puspitasari, Nadya Lukita. “Analisis strategi peningkatan kualitas pelayanan produk e-channel pada masa pandemi covid-19 di BSI KCP Ponorogo Cokroaminoto.” Skripsi, IAIN Ponorogo, 2021.
- Ramaditya, Muhammad dan Retno Wuryaningsih. “Analisis Pengaruh Aplikasi Echannel dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.” *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 14 no 2 (Oktober 2018).
- Republika. “BSI Terus Doroong Aktivasi Digital Transaksi Via BSI Mobile Lebih Masif.” Diakses dari <https://www.google.com/amp/s/m.republika.co.id/amp/rje21s380>, pada tanggal 13 Oktober 2022. Pukul 21.17 WIB.
- Rossanty, Yossie dkk. *Consumer Behaviour in Era Millennial*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli, 2018.
- Rukin. *Metodeloogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Surabaya: CV. Jakad Media Publising, 2021.
- Rusydiyah, Arina. Customer Service BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. *Wawancara Langsung* (10 Februari 2023).
- Sari, Ayu Nurfrtria. Customer Service BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. *Wawancara Langsung* (9 Februari 2023).
- Sari, Ferrika. “Kembangkan Digitalisasi, BSI Perkuat Layanan E-Channel.” Diakses dari <https://www.google.com/amp/s/amp.kontan.co.id/news/kembangkan-digitalisasi-bsi-perkuat-layanan-e-channel>, pada tanggal 13 Oktober 2022. Pukul 20.58 WIB.
- Sarosa, Samiaji. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: PT Kanisius, 2021.
- Sudarmanto, Eko dkk. *Desain Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif*. t.t.: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Tyas, Nur Farida P. Branch Operation & Service Manager BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. *Wawancara Langsung* (9 Februari 2023).
- Wardhana, Aditya dkk. *Perilaku Konsumen (Teori dan Implementasi)*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2022.

Yunus, Eddy. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016.

Yusuf, Moh. Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. *Wawancara Langsung* (9 Februari 2023).

Zakariah, M. Askari, Vivi Afriani dan KH. M. Zakariah. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Action Research, Research and Development (R and D)*. Kolaka: Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka, t.t.

Zulfa. Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. *Wawancara Langsung* (9 Februari 2023).