

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rivai dan Darsono Prawironegoro. *Manajemen Strategis: Kajian Manajemen Strategis Berdasarkan Perubahan Lingkungan Bisnis, Ekonomi, Sosial, dan Politik*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Al Hafidh, M. F. “Analisis Penggunaan QRIS di JConnect Mobile Guna Memudahkan Transaksi Nasabah: Studi Kasus Bank Jatim Syariah Cabang Kota Kediri.” *Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah dan Perbankan* 4, no. 2 (2023): 1–15. <https://ejournal.kopertais4.or.id/susi/index.php/JIESP/article/download/3974/2702>.
- Amar, K., K. Nadiyah, dan S. Bahri. “Measuring Bank Service Quality and Recommendations for Improvement: A Case of Indonesia.” *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies* 7, no. 2 (2024): 499–508. <https://doi.org/10.53894/ijirss.v7i2.2669>.
- Anggraeni. “Efektivitas Kualitas Layanan dan Kepuasan Bagi Nasabah Bank pada Masa Pandemi.” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* (2022): 253–254.
- Anggrainie, A. “Digitalisasi sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI).” *Maliki Interdisciplinary Journal* 2, no. 11 (2024): 653–660. <https://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/article/view/11095>.
- Aprianto, Vina, dan Zul Ihsan Mu’arrif. “Assessing Sharia-Based Service Quality for Sustainable Banking Management in Islamic Financial Institutions.” *Banco: Jurnal Manajemen dan Perbankan Syariah* 7 (2025).

- Berry A. Harahap, Angsoka Y. Paundralingga, dan Anggita Cinditya M. Kusuma. *Implikasi Makro Ekonomi dari Inovasi Digital: Studi Literatur*. Jakarta: Bank Indonesia, 2018.
- Cahyani, Eka Putri Rahma. *Strategi Inovasi Layanan Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri*. Tesis. Kediri: Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2023. <https://etheses.iainkediri.ac.id/15756>.
- Fathuloh, Moh. Mulki. *Strategi Pelayanan Prima dalam Upaya Menghimpun Dana Produk Deposito Mudharabah di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga*. Tugas Akhir. Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2017.
- Fauzi, dan Marhamah. "Jurnalisme di Era Digital." *Journal of Islamic Communication and Media Studies* 1, no. 1 (2021).
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Gultom, M. S. D., dan M. K. Rokan. "Problematika Perbankan Syariah: Solusi dan Strategi Digitalisasi dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Layanan Perbankan di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan." *Alexandria (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)* 3, no. 1 (2022): 14–20. <https://doi.org/10.29303/Alexandria.V3i1.175>.
- Helaluddin, dan Hengki Wijaya. *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019.
- Lestari, Sri Handi. "Perkuat Digitalisasi di Pondok Pesantren Lirboyo Kediri, Bank Jatim Serahkan 40 Unit EDC." *Times Indonesia*, 2024. Diakses 20 April 2025.

<https://timesindonesia.co.id/ekonomi/514699/bank-jatim-perkuat-digitalisasi-di-pesantren-lirboyo-kediri>.

Mantofani, Mohammad Syafrizal. *Efektivitas JConnect Mobile Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah dalam Perspektif Teknologi Informasi Perbankan (Studi Kasus Bank Jatim Syariah Kediri)*. Skripsi. Kediri: Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2022.

Martalia, Elva. *Peran Pembiayaan Murabahah Sektor Produktif dalam Meningkatkan Pendapatan Anggota Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Lantasir Kota Kediri*. Skripsi. Kediri: Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2023.

Otok, Bambang Widjonarko, dan Dewi Juliah Retnaningsih. *Pengumpulan dan Penyajian Data*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2016.

Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Rukin. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019.

Satori, Djam'an, dan Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Sofyan, Iban. *Manajemen Strategi: Teknik Penyusunan serta Penerapannya untuk Pemerintah dan Usaha*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.

- Sugiana, Wari. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta*. Tugas Akhir. Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2018.
- Tiara, Ghita. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Produk Perbankan di Bank BNI (Studi Kasus Kantor Cabang BNI Kota Bima)*. Tugas Akhir. Mataram: Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi, 2017.
- Toro, Tu Gian. *Perbankan Syariah Modern: Dinamika, Regulasi, dan Transformasi Digital*. Newsfeed Indonesia, 2025. <https://newsfeed.id/artikel/perbankan-syariah-di-era-digital-2025-tumbuh-pesat-hadapi-tantangan-dan-raih-peluang>.
- Wasitoh, Siti. *Pemanfaatan Layanan Digital Banking dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing (Studi pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri)*. Skripsi. Kediri: Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2024.
- Wulandari, Lasar Ayu. *Strategi Pelayanan Prima oleh Customer Service Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syariah Purwokerto*. Tugas Akhir. Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2017.