

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H. (2013). Bank dan lembaga keuangan lainnya. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Alifandi, T. (2024). Analisis Pengaruh Digitalisasi Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan Bank Bsi Di Bandar Lampung. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1(5), 7306-7314.
- Aravik, H. (2024). Pengaruh Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KM 12. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 3(3), 645-664.
- Atmaja, L. S. (2018). Manajemen keuangan. Yogyakarta: Andi.
- Bank Indonesia. (2019). Sistem pembayaran di Indonesia (Laporan resmi). <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran>
- Bank Indonesia. (2022). Digitalisasi sistem pembayaran untuk mempercepat inklusi keuangan. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2023). QRIS: Transformasi sistem pembayaran nasional berbasis digital. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2024). Statistik sistem pembayaran digital Indonesia tahun 2024. Jakarta: Bank Indonesia.
- Beanning, L. (2024). The effect of e-service quality on customer satisfaction and loyalty. *CHSS Journal*, 7(2), 1–10. <https://chss.kipmi.or.id/journal/article/download/73/42/583>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Endang, P. S., Sasongko, T., & Setyaningrum, F. (2022). Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Dompot Elektronik (OVO) Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Unitri Malang (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi).
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1990). *Consumer behavior*. Chicago: Dryden Press.
- Gunawan, F., & Baharuddin, S. M. (2024). Analysis of e-service quality and trust on customer satisfaction. *Jurnal Digital Marketing and Performance Studies*, 2(3), 45–56. <https://hdpublication.com/index.php/jdmps/article/download/271/337>
- Gunawan, I. (2022). *Metode penelitian kualitatif: Teori dan praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Hidayat, R., & Rahman, A. (2021). Pengaruh digitalisasi sistem pembayaran terhadap efisiensi transaksi keuangan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Modern*, 9(2), 112–124. <https://doi.org/10.1234/jekm.v9i2.456>.
- Husen, A. (2023). Strategi Pemasaran Melalui Digital Marketing Campaign Di Toko Mebel Sakinah Karawang. *Jurnal Economina*, 2(6), 1356-1362.
- Ismail, A., & Yusuf, M. (2021). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 120–130.
- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2014). Surat Keputusan Nomor AHU-13599.40.20.2014 tentang pengesahan perubahan nama perseroan. Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-13). Jakarta: Erlangga.
- Kuhn, T. S. (1970). *The structure of scientific revolutions* (2nd ed.). Chicago: The University of Chicago Press.
- Kusuma, D. (2020). Transformasi sistem pembayaran digital di era revolusi industri 4.0. *Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi*, 15(1), 45–56. <https://doi.org/10.25077/jmti.15.1.45-56.2020>
- Laia, B., dkk. (2022). Metode pengumpulan data dalam penelitian sosial. *Jurnal Pendidikan dan Penelitian Sosial*, 4(1), 45–52.
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14-34.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501-2510.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). Surat Keputusan Nomor KEP-18/KR.3/2015 tentang persetujuan operasional PT. BPR Kawan. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Laporan perkembangan digitalisasi sektor jasa keuangan Indonesia tahun 2023. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
- 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.

- Pemerintah Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- PT. Bank Perekonomian Rakyat Kawan. (2024). Profil dan sejarah PT. Bank Perekonomian Rakyat Kawan. Malang: PT. Bank Perekonomian Rakyat Kawan.
- Putri, A. D., & Santoso, B. (2021). Digitalisasi sistem pembayaran dan perilaku nasabah terhadap transaksi non-tunai di Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Teknologi*, 8(3), 210–223. <https://doi.org/10.31219/osf.io/xyz12>
- Putri, S. A., & Setyaningrum, F. (2020). Perkembangan sistem pembayaran dari barter hingga pembayaran digital di era elektronik. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), 45–53.
- Ridha, N. (2017). Proses penelitian, masalah, variabel, dan paradigma penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62–70.
- Ristiama, D. B., Widyawati, N., Arisanti, D., & Kalangi, M. H. E. (2025). Pengaruh Digitalisasi Pembayaran, Tarif dan Kualitas Layanan di Gate Tanjung Emas PT Pelabuhan Indonesia. *Yos Soedarso Economic Journal (YEJ)*, 7(1), 15–24.
- Rosalia, E. L. S. A. (2022). Pengaruh Layanan Self Services Technology terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Purwanegara). *Universitas Islam Negeri PROF. KH. SAIFUDDIN ZUHRI*.
- Sabilal, I., & Hartono, D. (2023). Dampak digitalisasi banking terhadap kepuasan nasabah pada BCA KCP Hasanudin Jakarta. *UTILITY: Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Ekonomi*, 7(2), 124–132. <https://doi.org/10.30599/utility.v7i02.2366>
- Samiudin. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada perbankan digital. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 9(1), 55–66.
- Sanusi, A. (2020). Metodologi penelitian bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, D. R., & Nugroho, A. (2021). Pengaruh literasi digital terhadap penggunaan layanan keuangan digital di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 3(2), 45–57. <https://doi.org/10.1111/jebd.2021.45>
- Sugiyono. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode penelitian manajemen. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiarti, E., & Meilani, N. (2023). Customer satisfaction in using mobile services Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(1), 1–12. <https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/view/14820> Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Statistika untuk penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). Metode penelitian kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. (1992). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Wahab, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(2), 101–110.
- William, D., & Purba, R. (2020). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 33–45.
- Yuliani, R. (2020). Analisis penerapan sistem pembayaran digital terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Ekonomi Digital dan Inovasi*, 5(4), 98–107.
- Ali, Z. (2013). Hukum perbankan syariah. Jakarta: Sinar Grafika.