

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Ardiansyah, Mursyid. *Digitalisasi Perikanan Berbasis Teknologi*. 2025.
- Banjarnahor, Astir R. *Transformasi Digital dan Perilaku Organisasi*. Bandung, 2022.
- Flavian, Carlos. *Kepercayaan Konsumen, Persepsi Keamanan, dan Kebijakan Privasi*. *Industri Management dan Data Systems* 106, no. 5 2006.
- Handayani, Sri. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Ismail, Drs., MBA, Ak. *Akuntansi Bank: Teori dan Aplikasi dalam Rupiah*. 2010.
- Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Riset Ilmu Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers, 2007.
- Khan, dan Rifa'i. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Pustaka Ilmu, 2019.
- Madhava. *Tantangan Perbankan di Era Digital*. 2024.
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: SAGE Publications, 2014.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Mulyana, Deddy. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018.
- Patilima, Hamid. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Robbins, Stephen P, dan Mary Coulter. *Management*. Boston: Pearson, 2018.
- Rifa'i, Khamdan. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. 2019.

Subiyantoro, Yohanes Y. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Minat Berperilaku*. 2012.

Umar, Husein. *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Widyartono, Agustinus. *Pengaruh Trust dan Perceived Value terhadap E-WOM pada Situs Belanja Online*. Vol. 32, no. 5.

Zed, Mohammad. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2024.

Jurnal

Dwi Sulistiyono, Suwarto, dan Moh. Gamal Rindarjono. *Transformasi Mata Pencarian dari Petani ke Nelayan di Pantai Depok*. Jurnal GeoEco 1, no. 2 2015.

Gusmahansyah, Risatri, Hapzi Ali, dan Kasful Anwar Us. *Literature Review Sistem Berpikir Kebenaran Pendidikan Islam*. Jurnal Ilmu Humaniora dan Politik 2 2022.

Hamsah, Muh. *Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Wondr by BNI terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro 8, no. 1. 2024.

Kesumayuda, *Analisis Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Kinerja Keuangan Bank Pembangunan Daerah*. Jurnal Buletin Studi Ekonomi 21, no. 1 2016.

Maulidini Priyanto, Annisa Inka, dan Nurhadi. *Penerapan Wondr by BNI dalam Meningkatkan Layanan kepada Nasabah Bank Negara Indonesia*. Neraca Manajemen, Ekonomi 13, no. 7. 2024.

Simatangkir, Diny Widya Evriyanti, Eka Febriantika Nur Affifah, dan Nafiza Salsabila Faliha. *Keamanan Siber dalam Perbankan*. Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik 2, no. 1. 2025.

Turnip, Yola Gabriel, dan Mariana Simanjuntak. *Menganalisis Tantangan dan Strategi dalam Perancangan Pekerjaan di Era Digital*. Jurnal Multidisiplin Saintek 3, no. 10. 2024.

Ulfah, Noviana Nurul, Taufik Rahman, dan Kiswanul Arifin. *Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BPR Muara Uya*. Jurnal JAPB 3, no. 2 2020.

Yulfiah, Rini. *Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Terhadap Kepercayaan Nasabah Pengguna Internet Banking*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis 10, no. 1. 2020.

Artikel

Dwikh, "Kritik Terhadap Digitalisasi Keuangan,"kompasiana, 28 Juni 2023, <https://www.kompasiana.com/dwikh/67b4e66c925c455d543f2a2/kritik-terhadap-digitalisasi-keuangan>.

Amanda, Gita, dan Dian Fath Risalah. *Transaksi dengan Aplikasi Wondr by BNI Tembus Rp 191 Triliun di 2024*. Ekonomi Finansial, 2025.

Berita Bank MSA. *Pengaruh Digitalisasi terhadap Pelayanan di Sektor Perbankan*. 21 Mei 2024.

Inka Maulidini Priyanto, Annisa, dan Nurhadi. *Digitalisasi Produk Unggulan Desa Wisata: Kajian Teori dan Empiris*. 2023.

Prayoga, Andi. *Tantangan dan Strategi Bank dalam Mencari Nasabah (Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia)*. 2015.

Yuanyuan Guo. *Digital Trust and the Reconstruction of Trust in the Digital Society*. Digital Government: Research and Practice 3, no. 4. 2022.

Wawancara

Hizkiawati. wawancara oleh penulis, 5 Juni 2025.

Allo K. Milanium Ita. Wawancara oleh penulis, 10 Juni 2025.

Ria Jenita. Wawancara oleh penulis, 17 Juni 2025.

Juniawan Lie, Bertho. Wawancara oleh penulis, 3 Juni 2025.

Sapar Sari Rismala. Wawancara oleh penulis, 26 Februari 2025.

Yunita. Wawancara oleh penulis, 3, 4, 5, 10, dan 17 Juni 2025.

Intanprasasti, Hasil Wawancara oleh penulis, 5 Juni 2025.