

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, A. G. (2010). *Perbankan Syariah Melalui Akuisi dan Konvensi*. Yogyakarta: UII Pers.
- Basrowi, & Suwardi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basuki, F. H., & Husein, H. (2018). Analisis SWOT Financial Technology Pada Dunia Perbankan Di Kota Ambon. *Jurnal Manis*, 65.
- Benjamin Schneider, S. S. (2004). *Service Quality Research Perspectives*. London: Sage Publications.
- BNI Syariah. (n.d.). *BNI Syariah E-Banking Service*. Retrieved Juli 26, 2019, from E-Banking: <https://www.bnisyariah.co.id>
- Cahyono, B. T. (1996). *Manajemen Strategi*. Jakarta : IPWI.
- Creswell, J. W. (2002). *RESEARCH DESIGN Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Amerika: Sage Publication, Inc.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hasibuan, M. S. (2007). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Huda, N., Hudori, K., Fahlevi, R., & dkk. (2017). *Pemasaran Syariah Teori dan Aplikasi*. Depok: Kencana.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P. (1995). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Selemba Empat.

- Marketeers Editor. (2013, Juni 27). *Lima Elemen Service Quality*. Retrieved Februari 7, 2019, from Lima Elemen Service Quality: <https://marketeers.com/lima-elemen-service-quality>
- Muchlis, R. (2018). Analisis SWOT *Financial Technology* (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah di Indonesia. *At-Tawassuth*.
- Muzdalifa, I., Rahma, I. A., & Norvalia, B. G. (2018). Peran Fintech Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Di Indonesia (Pendekatan Keuangan Syariah). *Masharif Al-Syariah*.
- Nafis Alam, L. G. (2019). *Fintech and Islamic Finance Digitalization, Development, and Disruption*. Malaysia: Palgrave Macmillan.
- Najiha, A. (2019, September 10). (Khairunnisa, Interviewer)
- Ningsih, S. W. (2019, September 27). (Khairunnisa, Interviewer)
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Otoritas Jasa Keuangan*. Retrieved Maret 14, 2019, from Otoritas Jasa Keuangan: <https://www.ojk.go.id>
- Poerwadarminta, W. (1993). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Selemba Empat.
- Rachmat. (2014). *Manajemen Strategik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Rangkuti, F. (2008). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Skiner, C. (2014). *Digital Bank: Strategies to Launch or Become a Digital Bank*. Singapore: Marshall Cavendish Business.
- Stephen W. Brown, E. G. (1991). *Service Quality Multidisciplinary and Multinational Perspectives*. New York: Lexington Books.
- Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian bisnis & Eknomoi*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Sulhan, M., & Siswanto, E. (2008). *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*. Malang: UIN Malang Pers.
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: PT. Buku Seru.

Supardi. (2005). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis* . Yogyakarta: UII Pres.

Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Jakarta: Andi.

Umam, K. (2016). *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.

Wahyuni, S. (2015). *Qualitative Reseach Method: Theory and Practice*. Jakarta: Salemba Empat.

Yuni, M. (2019, Maret 4). (Khairunnisa, Interviewer)