

## DAFTAR PUSTAKA

- Adella Eka Ridwanti. (2023). *Apa itu E-Banking?* Dianisa.Com. <https://dianisa.com/apa-itu-e-banking/>
- Batin, M. H. (2019). PENGARUH CITRA BANK, KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN NASABAH, PENANGANAN KELUHAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SUMSEL BABEL KANTOR CAPEM SYARIAH UIN RADEN FATAH PALEMBANG. *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1). [www.rmolsumsel.com](http://www.rmolsumsel.com),
- Bintarto, A., Nurwati, E., Agus Kristiadi, A., & Pariwisata Internasional, S. (2021). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN HOTEL. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Aku*, 5(1), 2–2.
- Curatman, Aang. Suroso, Agus. Sulisyanto. 2020. Program Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta: Deepublish.
- Darmawan, N.D.N., Rachmawati, I., & Hendayani, R. (2021). *The Affect of Social Media Marketing and Consumer Engagement on Disney Plus Hotstar Consumer Buying Intentions in Indonesia (Study on Youtube and Instagram)*. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)* 4(4), 247-254.
- Gordon, I. (2002). *Best Practices: Customer Relationship Management*. [www.iveybusinessjournal.com](http://www.iveybusinessjournal.com)
- Goni, Roy. (2007). *Playing To Win Langkah-Langkah Cerdas Di Tengah Gejolak Persaingan “Copycat Economy”*. Jakarta: Pt Gramedia Pustakan Utama.
- Helal, H., Rashwan, M., Lasheen, A., Mansi, M., & Hassan, H. E. (2019). The impact of the E-CRM (expected security and convenience of website design) on E-loyalty field study on commercial banks. In *Journal of Business and Retail Management Research (JBRMR)* (Vol. 14). [www.jbrmr.com](http://www.jbrmr.com)
- Hendayani, R. & Fernando, Y. (2023). *Adoption of Blockchain Technology to Improve Halal Supply Chain Performance and Competitiveness*. *Journal of Islamic Marketing*, 14(9), 2343-2360.
- idtesis.com. (2019). *Perkembangan E-Banking*. Idtesis.Com. <https://idtesis.com/pengertian-dan-perkembangan-e-banking-elektronik-banking-di-indonesia/>
- Ignatha Astrisari Somba. (2012, February 15). *keamanan*. <https://Www.Unpas.Ac.Id/https://www.unpas.ac.id/keamanan/#:~:text=Apakah%20keamanan%20itu%20%3F.%20Keamanan%20merupakan,data%2C%20serta%20memiliki%20hak%20akses>

rawan, H., & Ditya, S. A. (2018). The Impact of Self-Service Technology Service Quality Toward E-Satisfaction at PT Kereta Api Indonesia (Persero). *Proceedings of The IRES International Conference*, May, 0–7.

Izogo, E. E., Jayawardhena, C., & Kalu, A. O. U. (2018). Examining customers' experience with the Nigerian Bank Verification Number (BVN) policy from the perspective of a dual-lens theory. *International Journal of Emerging Markets*, 13(4), 709–730. <https://doi.org/10.1108/IJoEM-09-2016-0246>

Jakvisual. (2021). *Ketahui Perkembangan Era Digital dan Sejarahnya*. <https://jakvisual.com/>  
<https://jakvisual.com/perkembangan-era-digital-dan-sejarahnya/>

Mahkota, A. P. (2014). Pengaruh Kepercayaan dan Kenyamanan terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Pada Pelanggan Website Ride Inc). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2).

Mosa, R. A. (2022a). The Influence of E-Customer Relationship Management on Customer Experience in E-Banking Service. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(2). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v12-i2/12195>

Muhammad, M. R., Sumarauw Evaluasi Kinerja Manajemen, J., Rayan Muhammad, M., B Sumarauw, J. S., Ekonomi dan Bisnis, F., & Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, J. (2014). EVALUASI KINERJA MANAJEMEN RANTAI PASOK PADA PEMASOK DAGING AYAM, JEKY PM. *Jurnal EMBA*, 2, 195–202.

Nani, D. A., & Lina, L. F. (2020). Kekhawatiran Privasi pada Kesuksesan Adopsi FinTech menggunakan Model DeLone dan McLean. *Performance*, 27(1), 60. <https://doi.org/10.20884/1.jp.2020.27.1.2250>

Nidia Zuraya. (2020). *Digitalisasi Perbankan Wajib Utamakan Keamanan Data Nasabah*. [Republika.Co.Id.](https://www.republika.co.id/) <https://www.republika.co.id/berita/qlfnn2383/digitalisasi-perbankan-wajib-utamakan-keamanan-data-nasabah>

populix.co. (n.d.). *Apa itu CRM (Customer Relationship Management) & Manfaatnya?* [Info.Populix.Co.](https://info.populix.co/) Retrieved November 10, 2022, from <https://info.populix.co/articles/crm-adalah/>

Rafki Fachrizal. (2021). *Pentingnya Menjaga Keamanan Data Pelanggan Bagi Sebuah Perusahaan*. [Infokomputer.Grid.Id.](https://infokomputer.grid.id/) <https://infokomputer.grid.id/read/122050507/pentingnya-menjaga-keamanan-data-pelanggan-bagi-sebuah-perusahaan?page=all>

Rahmi Yuliana. (2012). ANALISIS PENGARUH STRATEGI SERVICE RECOVERY YANG DILAKUKAN PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KOTA SEMARANG. *JURNAL STIE SEMARANG*, 4(2).

Rayan Muhammad, M., B Sumarauw, J. S., Ekonomi dan Bisnis, F., & Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, J. (2014). EVALUASI KINERJA MANAJEMEN RANTAI PASOK PADA

PEMASOK DAGING AYAM, JEKY PM. *Evaluasi Kinerja Manajemen*«« *Jurnal EMBA*, 2, 195–202.

Safitri, W., Hendayani, R., & Shobura, R. S. (2020). Pengaruh Penerapan Supply Chain Management Coffee Shop Kota Bandung Bagian Selatan terhadap Competitive Advantage. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 4(1). <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v4i1>

Shinhan Bank. (2022). *PENGERTIAN INTERNET BANKING*. Shinhan.Co.Id. <https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-internet-banking>

Siswoyo Haryono. (2016). *metode SEM untuk penelitian manajemen dengan AMOS LISREL PLS*. PT. Intermedia Personalia Utama.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd, Ed.; cetakan ke1 2019). ALFABETA.

Syarifuddin. (2022). *PERKEMBANGAN TEKNOLOGI “ANCAMAN ATAU PELUANG.”* <https://sulselprov.Go.Id/>. <https://sulselprov.go.id/welcome/post/perkembangan-teknologi-ancaman-atau-peluang>

Sylke Febrina Laucereno. (2022). *Demi Kenyamanan Nasabah, Perbankan wajib Ikut Perkembangan Digital*. Detikfinance.Com. <https://finance.detik.com/moneter/d-6250214/demi-kenyamanan-nasabah-perbankan-wajib-ikuti-perkembangan-digita>

techopedia.com. (2016). *What is Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)?* Techopedia.Com. What is Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)? - Definition from Techopedia

Teknologi, I., Bisnis, D., Malang, A., Tin, N. :, & Karnawati, A. (2022). *Customer Experience, Service Quality dan Brand Image Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Pelatihan Business Wisdom Institute (BWI) Di Indonesia* *Armenia Widiastuti1, Tin Agustina Karnawati2, Yunus Handoko3*. 3(2).

Wilbert Manyanga, P. V. P. M. P. R. T. M. (2022). THE IMPACT OF ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON CUSTOMER RETENTION IN ZIMBABWE’S BANKING SECTOR. *International Journal of Information, Business and Management*, 14(3).

Wuwung, S. C., Rantai Pasokan, M., & Carter Wuwung Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulagi, S. (2013). *MANAJEMEN RANTAI PASOKAN PRODUK CENGKEH PADA DESA WAWONA MINAHASA SELATAN*. 1, 230–238.

Yuliana, Rahmi. 2012. Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Semarang. Dosen Tetap STIE Semarang. *Jurnal STIE Semarang*. VOL 4,No, 2, Edisi Juni 2012. ISSN: 2252.7826.

zoho.com. (2022). *Apa itu Pengalaman Pelanggan CX*. Zoho.Com.  
<https://www.zoho.com/id/crm/crmplus/customer-experience/>