

1. *Accenture Distribution and Marketing Services Journal. 2015. The Banking Distribution and Marketing Revolution. US: Accenture.*
2. *Accenture Distribution and Marketing Services Journal. 2018. Digital Banking Roadmap & New Branch Delivery System.*
3. *Aprinto, Brian. 2013. Pedoman Lengkap Profesional SDM Indonesia. Jakarta: PPM Manajemen.*
4. *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2017. Penetrasi Perilaku Pengguna Internet Indonesia. Tersedia di <https://apjii.or.id/survei2017>.*
5. *Bank Indonesia Institute. 2018. Peran Digital Economy Sebagai Sumber Pertumbuhan Ekonomi Baru Dalam Perspektif Ekonomi Baru Dalam Perspektif Bank Sentral.*
6. *Bank Indonesia. 2013. Layanan Keuangan Digital (LKD). Tersedia di <https://www.bi.go.id/id/perbankan/keuanganinklusif/program/lkd/Contents/Default.aspx>.*
7. *Budianto, Agus. 2004. Merger Bank di Indonesia Beserta Akibat-Akibat Huukmnya), Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.*
8. *[bni.co.id/id-id/tarif/ebanking/bnimobilebanking](http://bni.co.id/id-id/tarif/ebanking/bnimobilebanking).*
9. *David, Fred R. 2011. Manajemen Strategis Konsep. Salemba Empat. Jakarta*
10. *Damar, Agustinus Mario, "Soal Aplikasi Mobile Banking Palsu, BNI Bakal Temui Kemkominfo", <http://m.liputan6.com/amp/2446676/soal-aplikasi-mobilebanking-palsu-bni-bakal-temui-kemkominfo>.*
11. *Davil L, The Digital Transformation Playbook.*
12. *Delloitte Insights, Accelerating digital transformation in banking. Finding from the global consumer survey on digital banking.*
13. *Deloitte. 2015. The Future is Now: Digital Financial Services in Indonesia. Tersedia di <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/sg/Documents/financial-services>.*
14. *e-Marketer. 2015. Pengguna Internet Indonesia Nomor Enam Dunia. Tersedia di [https://kominfo.go.id/content/detail/4286/pengguna-internet-indonesia-nomorenam-dunia/0/sorotan\\_media](https://kominfo.go.id/content/detail/4286/pengguna-internet-indonesia-nomorenam-dunia/0/sorotan_media).*
15. *Gautama, Wakos Reza, " Penanganan Kejahatan Digital di Industri Perbankan Belum Maksimal", [m.tribunnews.com/bisnis/2017/01/13/](http://m.tribunnews.com/bisnis/2017/01/13/)*
16. *Google Indonesia. 2017. 10 Fakta dari Google tentang Populasi Digital di Indonesia dan Dunia, diambil dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/12/22/130400126/10-fakta-dari-googletentang-populasi-digital-di-indonesia-dan-dunia>.*

17. *Happy Fajrian. 2017, Transformasi Perbankan Menuju Layanan Robotik, Majalah Infobank, Jakarta Dikutip pada 20 Juni 2018, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/layanan-digital-banking>*
18. *Hasyim, Andreas. 2017. Digital Banking Tren atau Keharusan. Tersedia di <http://id.beritasatu.com/home/digital-banking-tren-atau-keharusan/155095>*
19. *<http://infobanknews.com/tag/digitalisasi-perbankan/>*
20. *<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/10/21/151222826/tantangan-industri-perbankan-di-era-digital-banking>*
21. *<https://keuangan.kontan.co.id/news/ini-dua-tantangan-era-era-digital-bagi-perbankan-menurut-perbanas>*
22. *[https://www.dbs.com/spark/index/id\\_id/dbs-yes-asset/files/\(Riset\) Meningkatkan Finansial Inklusi Melalui Digitalisasi Perbankan.pdf](https://www.dbs.com/spark/index/id_id/dbs-yes-asset/files/(Riset)MeningkatkanFinansialInklusiMelaluiDigitalisasiPerbankan.pdf)*
23. *[http://staff.uny.ac.id/site/default/file/penelitian/Dr.Sri Winarni M.Pd./aplikasi manajemen strategi.pdf](http://staff.uny.ac.id/site/default/file/penelitian/Dr.SriWinarniM.Pd./aplikasimanajemenstrategi.pdf)*
24. *<https://www.mckinsey.com/business-functions/digitalmckinsey/our-insights/the-rise-of-the-digital-bank>*
25. *[http://repository.upnyk.ac.id/12/1/e4\\_penerapan\\_change\\_management\\_untuk\\_meningkatkan\\_proses\\_bisnis\\_dalam\\_meraih\\_keunggulan\\_kompetitif.pdf](http://repository.upnyk.ac.id/12/1/e4_penerapan_change_management_untuk_meningkatkan_proses_bisnis_dalam_meraih_keunggulan_kompetitif.pdf)*
26. *Kasmir. 2013. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Jakarta, Raja Grafindo Persada.*
27. *Kearney, AT. 2013. Banking in A Digital Word. Chicago.*
28. *Kiryanto. 2017. Perkuat Literasi Digital Bidang Keuangan, BNI Luncurkan “BNI Digination. Tersedia di <http://www.bni.co.id/beranda/berita/siaranpers/articleid>*
29. *Kotter, J.P. 2012. Leading Change. Boston: Harvard Business School Press*
30. *Krisna Wijaya. 2017. Digital Banking, Majalah Infobank, Jakarta.*
31. *Kurniawan, David, et al., 2013. “Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model dan Theory Of Reasoned Action”, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1, No. 1, Universitas Kristen Petra, Surabaya, 2013.*
32. *Leksono, Sonny. 2013. Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi, Jakarta: Raja Grafindo Persada.*

33. *Mandiri New Culture, Compliance Directorate Human Capital Engagement Group - November 2018.*
34. *Moenir, H.A.S.2002, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, PT Bumi Aksara.*
35. *Muliaman Hadad D., 2006. "Perlindungan Pemberdayaan Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia". Makalah, disampaikan pada Diskusi Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Jakarta: Badan Perlindungan Konsumen Nasional, 16 Juni 2006.*
36. *Nurastuti, Wiji. 2011. Teknologi Perbankan, Yogyakarta: Graha Ilmu.*
37. *Otoritas Jasa Keuangan. 2016. Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum. Jakarta, Indonesia.*
38. *PWC survey. 2018. Digital banking in Indonesia.*
39. *Rapat Kerja Nasional 2019. Direktur Bisnis Kecil dan Jaringan Bank Mandiri.*
40. *Rivai, Veithzal, et al. 2013. Commercial Bank Management, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.*
41. *Rondonuwu, Diana E., 2004. Upaya Bank dalam Menjaga Rahasia Bank Sebagai Wujud Perlindungan Hukum terhadap Nasabah, dalam Jurnal Sosial, Vo. II/No. 8/Sep-ov/2004.*
42. *Seminar Nasional dan Call for Paper Sustainable Competitive Advantage (SCA) 8 Purwokerto, 19 September 2018*
43. *Skinner, Chris. 2014. Digital Bank Strategies To Launch Or Become A Digital Bank. Singapore: Marshall Cavendish Business.*
44. *Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung.*
45. *Suharini, Mieke. 2008. "Persepsi Nasabah terhadap Penerapan Sistem Layanan Produk dan Jasa E-Banking", Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 15, No. 3, Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jakarta.*
46. *Totok Budisantoso & Sigit Triandaru. 2011. Bank dan Lembaga Keuangan Lain, Edisi 3, Jakarta, Salemba Empat.*
47. *Wirjoatmodjo, Kartika. 2017. Transformasi Digital Suatu Keniscayaan, Majalah Infobank, Jakarta*