

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2013). Dimensi Kompetensi dan Produktivitas Kerja di Kantor PT Jamsostek Cabang Gorontalo. *International Leadership Conference*. Universitas Negeri Gorontalo. 165-171.
- Aji, R. (2016). Digitalisasi, Era Tantangan Media Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Menyongsong Era Digital. *Islamic Communication Journal*. Vol 01(01), 43-54. <http://dx.doi.org/10.21580/icj.2016.1.1.1245>.
- Asaniyah, N. (2017). *Pelestarian Informasi Koleksi Langka: Digitalisasi, Restorasi, Fumigasi*. (57). dikutip dari <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/9105>. [21 Juni 2019].
- Arif, A., & Rianto, M.N. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Astuti, A, P. (2016). Kompetensi Customer Service Bank Umum Konvensional Pada Kegiatan Layanan Syariah Bank. Program Pasca Sarjana, Universitas Indonesia. dikutip dari www.Academia.edu. [18 Agustus 2019].
- Barata, A.D. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Barata, A.D. (2006). *Dasar dasar Pelayanan Prima*. Cetakan ke II. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Barata, A.D, (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elek Mediakomputindo.
- Awaluddin. (2011). *Manajemen Bank Syariah*. Makassar: Alauddin University Press.
- Azmi, A. (2015). Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Untuk Mencapai Career Ready Professional di Universitas Tanri Abeng. *Binus Business Review Journal*. Vol 6(2), 220-232. DOI/10.21512/bbr.v6i2.971.
- Bogdan, C, R &., Sari K, B. (1982). *Qualitative Reseach for Education*. London: Allyn & Bacon, Inc.
- Budisantoso, T., & Sigit. (2006). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Colin, Rose., & Nicholl, M, J. (2011). *Accelerated Learning*. Bandung: Nuansa.
- Cresswell, J, W. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Tradition*. London: SAGE Publications.
- Deegan, M., & Tanner, S. (2002). *Digital Futures: Strategi for The Information Age*. London: Library Association Publishing.

- Dharmawan, S, A. (2018). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology SST Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas Studi di PT Bank Bukopin TBK. *Seminar Nasional Manajemen dan Bisnis ke 3 Universitas Negeri Jember*. Dikutip dari <https://jurnal.unej.ac.id>, [13 januari 2020].
- Feather, J, Matthews, G., & Eden, P (1996). *Preservation Management Policies and Practices in British Library*. England: Gower.
- Gunawan, M. (2008). Perancangan Model Kompetensi Untuk Jabatan Teller dan Customer Service di BII Dengan Metode McClelland Job Competency Assesment. *Skripsi*: Universitas Indonesia, 2008.
- Hasibuan, M, S, P. (2005). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hurapea, P., & Thoha, Nurianna. (2008). *Kompetensi Plus: Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Jakarta: Gramedia
- Ihdaryanti, M, A., & Mutiara S, P. (2014). Pengaruh High Performance Work Practice Terhadap Job Performance Pada Frontliner Perbankan. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*. Vol (2):247-272. DOI 10.25105/jmpj.v7i2.808.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Memahami Audit Intern Bank*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Iskandar. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan 1. Jakarta: Gaung Persada.
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank (Edisi Revisi)*. Cetakan 4. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2008). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2010). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kholis, N. (2018). Perbankan Dalam Era Baru Digital. *Jurnal Ekonomi*. Vol 9 (1),80-88. dikutip dari ejournal.dewantara.ac.id. [19 Agustus 2019].
- Listriani, E., & Lemiyana. (2016). Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyamanan Nasabah di Perbankan Syariah Kota. *A Research Journal on Islamic Economics*. Vol 2 (2), 38-51.
- Lubis, S. (1987). *Metodologi Penelitian Sosial*. Medan: USU Press.
- Mathis, L. R. Jackson, H. J. (2011). *Human Resource Management*. South Western Cengage Learning.
- Marlina, A., & Bimo, W, A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Inovator*. Vol 7, (01), 14-34. <http://dx.doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>.
- Miles, B, M., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP.

- Mitrani, A., Dalziel, M., & Fitt, D. (1992). *Competency Based Human Resource*. London. Uk : Kogan Page.
- Moleong, L, J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan-18. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Ningsih, M. (2019). *Pengaruh Perkembangan Revolusi Industri 4.0 Dalam Dunia Teknologi Di Indonesia*. 1-12. dikutip dari Researchgate.net. [20 Juni 2019].
- Palan, R. (2007). *Competency Management, Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM Berbasis Kompetensi Untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*, Cetakan Pertama, (Edisi Bahasa Indonesia). Jakarta: PPM Anggota IKAP.
- Prayitno, W., & Suprpto, (2002). *Standarisasi Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Menuju Era Globalisasi Global*. Vol II (5). Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan BKN.
- Prihatsanti, U., Suryanto., & Hendriani, W. (2018). Menggunakan Studi Kasus Sebagai Metode Ilmiah dalam Psikologi. *Journal Psikologi UGM*. Vol 26(2),126-469. DOI:10.22146/buletinpsikologi.38895.
- Rahmawati, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Risdayanti. (2016). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Makasar,2016.
- Saghi, S. (2007). *The Handbook of Competency Mapping: Understanding, Designing and Implementing Competency Models in Organizations*. New Delhi: Sage Publication.
- Sudarmanto. (2014). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sutarman. (2009). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta.
- Spencer, L & Spencer. (1993). *Competence at Work*. Canada: John Wiley & Sons Inc.
- Sutopo, H. B. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Sukmana, E. (2005). *Digitalisasi Pustaka*. Dikutip dari www.researchgate.net. [23 Juni 2019].
- Prihadi, S, F. (2004). *Assesment Centre*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Yuniarsih, T., & Suwatno. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Edisi Keempat. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo. (2014). *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi 1-2. Jakarta: Rajawali Pers
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Edisi 5. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wicaksono, A. (2010). Peran Customer Service dalam Pelayanan Proses Transaksi Produk Tabungan Studi Kasus Pada Customer Service di Bank Muamalat KCP. Palur. *Skripsi*. Universitas Sebelas Maret, 2010.
- Widiati, K. (2016). Peran Standart Kompetensi Karyawan Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bisnis Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi dan Sekretariat*. Vol 2, 17-31.
- Wilson., & Heyyel. (1987). *Hand Book of Modern Office Management and Administration Service*. Mc Graw Hill Inc: New Jersey
- Wiwik. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Customer Service, Teller dan Security Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Di Perbankan. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2017.
- Wungu., & Brotoharjo. (2003). *Tingkatan Kinerja Perusahaan Anda dengan Merit Sistem*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.
- Wuryanta, E, W. (2004). Digitalisasi Masyarakat: Menilik Kekuatan dan Kelemahan Dinamika Era Informasi Digital dan Masyarakat Informasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol 1(2).131-142. <https://doi.org/10.24002/jik.v1i2.163>.
- Zufri, Z, K. (2018). Kompetensi Sumber Daya Manusia di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Samsat Wilayah Gowa. Universitas Negeri Makasar.