

DAFTAR PUSTAKA

- Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2015). *The Evolution of FinTech : A New Post-Crisis Paradigm?* Hong Kong: University of Hong Kong.
- Fauzi, A., & Harli, E. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode RAD. *JURNAL RESTI*, 1(1), 76-81.
- Financial Stability Board. (2017). *Financial Stability Implications From Fintech*.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2003). *Organizations* (8 ed.). Boston: Irwin.
- Imasari, K., & Nursalin, K. K. (2011). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. BCA Tbk. *Jurnal Ekonomi*, 10(3).
- Jimanto, R. B., & Kunto, Y. S. (2014). Pengaruh Service Quakity Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variable Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1-7.
- Kalakota, R., & Marcia, R. (2001). *E-Business 2.0 Roadmap For Succes*. USA: Addison.
- Mangkunegara, A. P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications, Inc.
- Moleong, L. J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif* (6 ed.). Rosdakarya.
- Muzdalifa, I., Aulia, I., & Novalia, B. G. (2018). PERAN FINTECH DALAM MENINGKATKAN KEUANGAN INKLUSIF PADA UMKM DI INDONESIA (PENDEKATAN KEUANGAN SYARIAH). *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 3.

- Prasetyo, H., & Sutopo, W. (2018). INDUSTRI 4.0: TELAAH KLASIFIKASI ASPEK DAN ARAH PERKEMBANGAN RISET. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 13(1), 17-26.
- Prawirosentono, S. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Ratminto, & Winarsih, A. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar .
- Robins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi. PT Indeks*. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Santi, E. (2017). pengawasan otoritas jasa keuangan terhadap financial technology (peraturan otoritas jasa keuangan nomor 77/pojk.01/2016). *Diponegoro Law Journal*.
- Sigit, R. D., & Oktafani, F. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal. 1-13.
- Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta:.
- Suwardana, H. (2017). Revolusi Industri 4. 0 Berbasis Revolusi Mental. *Jati Unik*, 1(2), 102-110.
- Widjaja, T. A. (2008). *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.
- Yahya, Y. (2008). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Komputer*.
- Andam, ZR, 2003, e-Commerce and e-Business, www.businessonline.com/php/articleonline, Tanggal akses 17 Mei 2011
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall