

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafala Publishing.
- Ahmad Imam dkk (2022). *Digital Marketing Concept, Strategy and Implementation*. Batam: Cendikia Mandiri.
- Baihaqqy. (2021). *Bank dan Lembaga Keuangan*. CV. Amerta Media, 183.
- Hafni Sahir, Syafrida. (2021). *Metodologi Penelitian*.
- Hermansyah. (2020). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. (2019). *Dasar-dasar Perbankan*. Edisi Revisi, Cetakan ke-12, Jakarta: PT. Rajawali Grafindo Persada.
- Kasmir. (2021). *Manajemen pelayanan perbankan* (hal. 245). Jakarta: PT Rajawali Grafindo Persada.
- Pertiwi, Dewi. 2021. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: CV. Tahta Media Gorup.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RD*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Tamaruddin, et al. (2020). *Self-Service Technology dalam Perbankan*. Jakarta: Kartika.
- Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra (2020) *Service, Quality dan Satisfaction (Edisi 5)* Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.

Jurnal:

- Aisyah, S., & Zd, M. (2024). *Journal of Management Science and Business Review Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Blang Pidie*. 2(4), 233–252. <https://jurnal.ypsms.or.id/index.php/JMSBR>
- Anggoman, Iren Majafa, Suci Citrawati. (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Pt Alumunium Baja Lestari Di Cibitung Bekasi. *Jurnal Perkusi Pemasaran, Keuangan dan Sumber Daya Manusia, Vol. 2No. 3*
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262-267.
- Eric Marvin, & Tjhin, V. U. (2020). *Self-Service Technology dalam Jurnal Teknologi Keuangan*, 10(4), 793.(Thabroni Gamal, 2022)
- Meldiana, M., & Rahadi, D. (2020). Peran Customer Service dalam Mendukung Kompetensi Pegawai pada Perusahaan. *JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(3), 1567–1581.
- Nidiacitra, Luh, Dan Gede, and Sri Darma. 2023. “Menakar Digital Customer Service Machine Menggunakan Human Organization Technology Model.” *Jurnal Ekonomi* 28(03):426–44. doi: 10.24912/jm.v28i3.1794.
- Sholikha, R., & Eko Pujiyanto, W. (2023). Penilaian Kinerja Karyawan Produksi Berbasis Key Performance Indicators (KPI). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 12–21. <https://doi.org/10.51903/jimeb.v2i2.599>
- Tambunan, R. T., & Nasution, I. P. (2023). *Tantangan dan Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perkembangan Transformasi Digitalisasi Di Era 4.0. Sci-Tech Journal*, 2, 148.
- Widodo, R. S., & Efriyanto. (2023). Faktor – Faktor Penentu Nasabah Menggunakan Mesin Customer Service Digital Bank BCA di Jabodetabek. *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen*, 3.
- Yulisari, et al. (2021). *Analisis Sistem dan Prosedur Penyaluran Kredit pada BPR Husamitra Cabang Daya*. *Jurnal Economic Bosowa*, 31.

Website:

BNI DigiCS | BNI. (2025). Retrieved March 7, 2025, from Bni.co.id website:
<https://www.bni.co.id/id-id/e-banking/bni-digics>

Menara Indonesia. (2022, March 18). *Buka Rekening BNI Kini Hanya Lima Menit Lewat Mesin ATM DigiCS*. [Https://Menaraindonesia.Com/](https://Menaraindonesia.Com/).
<https://menaraindonesia.com/2022/03/18/buka-rekening-bni-kini-hanya-lima-menit-lewat-mesin-atm-digics/>.

Nurhasanah. (2024, August 29). *Definisi Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli 2024 - RedaSamudera.id*. <https://redasamudera.id/definisi-kualitas-pelayanan-menurut-para-ahli-2024/>

Thabroni, Gamal. (2022, October 12). *Kualitas Pelayanan: Pengertian, Indikator, Dimensi, Faktor & Prinsip - serupa.id*. <https://serupa.id/kualitas-pelayanan-pengertian-indikator-dimensi-faktor-prinsip/>

Peraturan dan Undang-undang:

Otoritas Jasa Keuangan. (2018). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Undang-Undang RI Nomor 10, Pasal 1 tentang Perbankan Tahun 1998.

Undang-Undang RI Nomor 10, tentang Perbankan Tahun 1998.

Lainnya:

Haji,B. T. A. “*Pengertian Implementasi*”. Laporan Akhir, 31 (2020)

Jasin, H. (2021). *Implementasi Guru Terhadap Model Pembelajaran Daring dimasa Pandemi Covid-19 di SDN 4 Ponelo Kepulauan*. Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, 63–71.

Zaid. 2021. *Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan Melalui Strategi Gamifikasi dan Kualitas Pelayanan*. Lamongan: Academia Publication.