

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Jurnal / Artikel

- Angel Putri Nagata Aremania. (2025). Sistem dan Prosedur Layanan Nasabah Melalui *Digital Customer Service* (DigiCS) Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. 8-9.
- Anggraeni & Talia Angelin Anggoda. (2022). Efektivitas Kualitas Layanan dan Kepuasan Bagi Nasabah Bank Pada Masa Pandemi. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 251.
- Arnita, Yarmunida & Sumarni. (2023). Pengaruh Self Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Tabarru Islamic Banking and Finance*, 74.
- Arnita, Yarmunida & Sumarni. (2023). Pengaruh Self Service Technology (SST) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Tabarru Islamic Banking and Finance*, 75.
- Asti Marlina & Widhi Aryo Bimo. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan. *Jurnal Ilmiah Inovator*, 20.
- Efendi, Siregar, Aprian, & Baharuddin. (2023). *Journal Of Social Science Research*, 43-53.
- Hari Sugiharto Setyaedhi, R. &. (2024). *Uji T : Uji Komparatif Dua Parameter Rata-Rata (Perhitungan Manual dan Spss)*. Makasar: Nas Media Pustaka.
- Juliana, Syarifuddin, & Ulfiani . (2026). Konsep Dasar Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 141.
- Juliana, Syarifuddin, & Ulfiani. (2026). Konsep Dasar Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 144.
- Lasmita & M. Muspawi. (2024). Operasionalisasi Varoabel dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 42927.
- Luh Nidiacitra & Sri Darma. (2023). *Jurnal Ekonomi*/Volume 28, No. 03, November 2023: 426-444DOI: <http://dx.doi.org/10.24912/je.v28i3.1794426>Menakar *Digital Customer Service Machine* Menggunakan Human Organization Technology Model. *Jurnal Ekonomi*, 430.
- Muhammad Rizieq. (2024). Transformasi Layanan Perbankan Dari Antrian Panjang Menuju Banking In Your Procket. *Jurnal Multi Disiplin Ilmu Akademik (JMIA)*, 295.

- Mustika Rahmawati & Nuniek Dewi Pramanik. (2023). Pengaruh Pengadaan Pelayanan Digital (DigiCS) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Perintis Kemerdekaan. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*.
- Mutia Sari, H. R. (2022). Explanatory Survey dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, 11-12.
- Nidia Suriani, R. &. (2022). Konsep Populasi dan Sampling Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Islam*, 26.
- Nidian Suriani, R. &. (2022). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Islam*, 27.
- Rahmawati, M., Dewi Pramanik, N., Piksi, P., & Bandung, G. (2023). The Effect Of Digital Service Procurement (Digics) On Customer Satisfaction At Pt. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Independence Perintis Branch Pengaruh Pengadaan Pelayanan Digital (Digics) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Bank Negara Indonesia (Pers. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(4), 3031–3042.
- Serly Maharani & Moiling Sari. (2025). Pengaruh Pengadaan Pelayanan Digital (Digics) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Cabang Perintis Kemerdekaan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 140.
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). The Concepts of Population and Sampling as well as Participant Selection in the Context of Educational Scientific Research. *Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36.
- Tiffani Amelia & Yenni Nuraeni. (2024). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mesin CS Digital Bank BNI di Kota Depok. *Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen (SNAM)*, vol 5 No 1.
- Ulva Putri Ramadani, R. M. (2025). Strategi Penentuan Populasi dan Sampel dalam Penelitian Pendidikan: Antara Validitas dan Representativitas. *Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 578.
- Ulva Putri Ramadani, R. M. (2025). Strategi Penentuan Populasi dan Sampel dalam Penelitian Pendidikan: Antara Validitas dan Representativitas. *Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 579.
- Wahyu Prastiwi & Dewi Kusuma. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Keamanan terhadap Niat Menggunakan E-Money. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi*, 114.

Sumber Buku :

- Ahmad, Muhammad Fachrurrazy, Sawitri Yuli Hartati, Mia Amalia, Engrina Fauzi, selamat Lumban Gaol, Dirah Nurmila Siliwadi, T. T. (2024). *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulisan Hukum*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Asep Mulyana, Endang Susilawati, Yuniati Fransisca, Marrilyn Arismawati, Fachrul Madrapriya, Debora Tri Oktarina Phety, Afif Hendri Putranto, Euis Fajriyah, Reza Kurniawan, Yoana Nurul Asri, Lisa Astria Milasari, I. S. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tohar Media.
- Balaka, M.Y. (2022). *Metodologi Penelitian Teori dan Aplikasi*. Penerbit Widina.
- Dr. Benny Osta Nababan, S.Pi., M.Si., Dr. Yesi Dewita Sari, S.Pi., M.Si., Mujito, SE., M.M. , Wawan Hari Subagyo, S.TP., M.M., Dr. Muhlis, S.PT., M. M. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik dan Bisnis*. Selat Media.
- Dr. H. Nizamuddin, S.E., M.Si., Khairul Azan, M.Pd., Dr. Khairul Anwar, M.S.I., Muhammad Ashoer, S.E., M.M., Aisyah Nuramini, M.Pd., Irlina Dewi, M.H., Mizan Abrory, M.Pd., Putri Hana Pebriana, M.Pd., Jafar Basalamah, S.E., M.M., Sumianto, M. P. (2021). *Metodologi Penelitian; Kaji Teoritis Dan Praktis Bagi Mahasiswa*. CV. DOTPLUS Publisher.
- Dr. Muh. Yani Balaka, S. M. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Dr. Panji Pratama, S. M. (2025). *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis Pendekatan Kuantitatif*. Anak Hebat Indonesia.
- Dr. Retno Wulan Damayanti, S. M. (2023). *Adopsi Teknologi Dengan Pendekatan Manajemen Proyek*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dwi Oktiana Irawati, S. M. (2024). *Manajemen Pelayanan Prima*.
- Hari Sugiharto Setyaedhi , Rusijono, A. (2025). *Uji T : Uji Komparatif Dua Parameter Rata-Rata (Perhitungan Manual dan Spss)*. Nas Media Pustaka.
- Indyah Hartami Santi, B. E. (2021). *Technology Aceptance Model (TAM)*. Penerbit NEM.
- Mohammad Caesario, d. (2025). *Metode Riset Terapan*. Penerbit NEM.
- Muhammad Fauzan Nasution, S.E.I., M.E.I., Ismul Fakhri Lubis, S.E., M.M., Harry Irawan, S.T., M.M., Ananda Anugrah Nasution, S.E., M.Si., Nando Farizal, S.E., M.E., Raja Zainal Abidin Harahap, S.E., M.E., Wanda Khairun Nasirin, M. E. (2024). *Perbankan Digital*. Merdeka Kreasi Group.

- Nasution, Umar Hamdan, S.E., M. M., & Junaidi, Listya Devi, S. E. M. S. C. (2024). *Metode Penelitian*. Serasi Media Teknologi.
- Nuridin, M. &. (2025). *Statistika Bisnis : Pendekatan Olah Data Sederhana*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nuryami, Y. S. (2024). *Metode Penelitian : Menguasai Pemilihan dan Penggunaan Metode*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Prof. Dr. Ir. Hafnidar A. Rani & Nopa Arlianti, S. M. (2024). *Dasar-Dasar Statistika dan Profiabilitas Dalam Ilmu Sains*. Yogyakarta: Deepublish.
- Putri Jamilah, Eko Bagus Cahyo Purnomo, Muhammad Lisman, Rika Septianingsih, W. B. (2025). *Digital Banking*. CV. Dotplus Publisher.
- Rifkhan. (2023). *Pedoman Metodologi Penelitian Data Panel dan Kuesioner*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Rike Setiawati. (2024). *Metodologi Penelitian Bisnis: Strategi dan Teknik Penelitian Terkini*. Asadel Liamsindo Teknologi
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Setiawati, R. (2024). *Metodologi Penelitian Bisnis Strategi dan Teknik Penelitian Terkini*. Kotawaringin Timur: PT. Asadel Liamsindo Teknologi.
- Sugeng Lubar Prastowo, ST., M. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Teknik Pengolahan Data Program SPSS*. PT Jamus Baladewa Nusantara.
- Survival, W. W. (2025). *Manajemen Bisnis Berbasis Teknologi Digital: Panduan Praktis Menuju Transformasi Digital*. Pasuruan: UNU Pasuruan Press.
- Triska Dewi Pramitasari, Nanda Widaninggar, R. R. (2025). *Masa Depan Perbankan Transformasi Menuju Bank 4.0*. Deepublish.
- Umar Hamdan Nasution, L. D. J. (2024). *Metode Penelitian*. Serasi Media Teknologi.

Sumber Website :

- Bank Negara Indonesia (2026). Sejarah Bank Negara Indonesia: <https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/sejarah>
- Bank Negara Indonesia. (2026). Visi dan Misi Bank Negara Indonesia: <https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/visi-misi>
- Bank Negara Indonesia. (2026). *Digital Customer Service*: <https://www.bni.co.id/id-id/e-banking/bni-digics>