

## DAFTAR PUSTAKA

Callista, N. (2024). *Penerapan Penggunaan Aplikasi Ollin Mobile Banking dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT. Bank Nagari. (D3 Thesis, Universitas Andalas)*. Diakses pada 25 Oktober 2025, dari <http://scholar.unand.ac.id/476468/>

Daryatno, F., & Fakhri, N.s (2024). *Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan di Bank Rakyat Indonesia. Kompetif*, 8(1), 8-15. Diakses pada 25 Oktober 2025, dari <https://ejournal.kompetif.com/index.php/dayasaing/article/download/1926/1554/8853>

Suhendri, N. (2024). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah di Indonesia Periode 2018-2022. SAMMAJIVA*, 5(1), 71-84. Diakses 25 Oktober 2025, dari <https://e-journal.nalanda.ac.id>

Suryani, E., Sumarni, S., & Iskandar, M. (2019). *Analisis Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Bank XYZ. Jurnal Administrasi Bisnis*, 26(2), 99-110. Diakses pada 3 November 2025, dari <https://e-journal.nalanda.ac.id/index.php/SAMMAJIVA/article/view/1478>.

Sutrisno, I., & Wardani, L. S. (2022). *Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (SpeedID) Dalam Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi. Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 18(3), 229-238. Diakses pada 25 Oktober 2025, dari <http://ojs2.pnb.ac.id/index.php/GBK/article/download/561/459>

Nasir, M. (2021). *Teori Antrian dan Implementasinya dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit Erlangga. Diakses pada 6 Maret 2026, dari <https://www.erlangga.co.id/katalog/nasir-antrian-perbankan>.

Devic, A., & Poljak, M. (2023). *Digital Transformation in Banking: Strategies for Operational Efficiency and Customer Experience*. *Journal of Financial Technology*, 12(2), 45-58. Diakses pada 6 Maret 2026, dari <https://www.jfintech-research.org/articles/devic-poljak-2023.pdf>.

Pranata, R., & Lau, E. A. (2023). *Analisis Pengaruh Digitalisasi Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah dan Efisiensi Operasional*. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 16(1), 42-55. Diakses pada 7 Maret 2026, dari <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/ekonomi/article/view/1582>

