

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. (1998). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2020). Laporan Perekonomian Indonesia 2020. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2021). Laporan Perekonomian Indonesia 2021. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2022). Laporan Perekonomian Indonesia 2022. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2023). Laporan Perekonomian Indonesia 2023. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2024). Laporan Perekonomian Indonesia 2024. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2025). Laporan Perekonomian Indonesia 2025. Jakarta: Bank Indonesia.
- Kasmir. (2018). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Depok: Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). Roadmap Pengembangan Perbankan Indonesia 2020–2025. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). Laporan Perkembangan Keuangan Digital dan Perbankan Indonesia. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Laporan Perkembangan Keuangan dan Perbankan Indonesia. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). Laporan Perkembangan Sektor Jasa Keuangan Indonesia. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025). Laporan Perkembangan Sektor Jasa Keuangan Indonesia. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7 (3), 213–233.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (2022). Annual Report 2022: BNI untuk Indonesia Lebih Tangguh*. Jakarta: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (2023). Annual Report 2023: Menduniakan Bisnis Indonesia. Jakarta: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (2024). Annual Report 2024: Transforming the Future, Empowering Indonesia. Jakarta: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (2025). Annual Report 2025: A Heart That Serves, Growing with Indonesia. Jakarta: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (2024). Laporan Tahunan Pelaksanaan Tata Kelola BNI 2024. Jakarta: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (2025). Laporan Tahunan Pelaksanaan Tata Kelola BNI 2025. Jakarta: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (2024). Laporan Keuangan Konsolidasian untuk Tahun yang Berakhir pada 31 Desember 2024. Jakarta: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (2025). Laporan Keuangan Konsolidasian untuk Tahun yang Berakhir pada 31 Desember 2025. Jakarta: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21/POJK.03/2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan