

DAFTAR PUSTAKA

- Larassati, N., & Fauzi, A. (2022). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 4(2), 202-21
- Adnyana, A. A. N. (2017). Pengertian bank menurut UU No. 10/1998. *Jurnal Kertha Negara*, 5(10), 1-15.
- PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (2023). Sustainability report 2023: People pillar - Customer service empowerment. BNI.
- (Hal. 67-75: Program "BNI Service Champion" tingkatkan empati CS, skor kepuasan 87%.)
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Buku pedoman perbankan umum.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2023). Laporan pengawasan perbankan 2023: Fokus pada kualitas pelayanan nasabah. OJK.
- Siregar, H., & Lestari, M. (2021). "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Perbankan." *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 9(2), 34-42.
- Andraevi, R., Ismawanto, T., & Apriani, E. S. (2022). Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Balikpapan Sudirman. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)*, 4(1), 57-62.
- Holida, N. (2025). Kualitas Pelayanan Mesin Customer Service (CS) Digital Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu ATM Nasabah Pada BCA KCP Besuki Situbondo. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 199-204.
- Amelia, T., & Nuraeni, Y. (2024, November). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Pengguna Mesin CS Digital Bank BNI di Kota Depok. In *Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen PNJ* (Vol. 5, No. 1).

