

DAFTAR LITERATUR

- Admid EKP. 2022. Inovasi Perbankan melalui peran Bank Digital. *Inovasi Perbankan Melalui Bank Digital | Ekonomi, Keuangan dan Perbankan (ub.ac.id)*. 28 Desember 2022 (18:47).
- Ayu, R. 2022. *IMPLEMENTASI DIGITAL SAVING DALAM MEMPERBAIKI MUTU LAYANAN PADA BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG JEMBER* (Doctoral dissertation, UIN KH Achmad Siddiq Jember).
- Fauzita, K. S., dan Suryana, H. P. 2022. *Pengaruh Electronic Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Pada Kepuasan Layanan Video On-Demand Netflix (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Bandung)* (Doctoral dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas).
- Gusriniwati, P., & Afriyeni, A. 2019. Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Di Pt. Bank Syari'Ah Mandiri (Bsm) Cabang Bandar Buat Padang.
- Harahap, A. P., dan Saraswati, D. 2020. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Cetakan pertama. CV. Jakad Media Publishing. Surabaya.
- Karimoy, M. Y. 2019. *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Pt Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya* (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).
- Mamuaya, V. G. 2022. *Prosedur Pembukaan Rekening Secara Digital (Digital Saving) Dalam Meningkatkan Layanan Digital Perbankan Pada Branch Office BRI Surabaya Kapas Krampung* (Doctoral dissertation, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya).
- Murdifin, I. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon Cabang Makassar*. *Celebes Equilibrium Journal*, 1(2), 23-33.
- Noor, Achmad Rouzni. 2022. Peran penting teknologi bagi masa depan perbankan. *Peran Penting Teknologi Bagi Masa Depan Perbankan*

(detik.com). 28 Desember 2022 (18:10).

- OJK. 2018. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang penyelenggaraan layanan perbankan dan digital dan Bank Umum pada pasal 1 ayat (4). www.ojk.go.id.
- OJK. 2021. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 12/POJK.03/2021 Tentang Bank Umum. www.ojk.go.id.
- Putri, D. M. S. 2019. *Upaya Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Surabaya-Tanjung Perak* (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).
- Rahadi, Dedi Rianto. 2020. *Financial Technology*. Cetakan Pertama. PT. Filda Fikrindo. Bogor
- Santoso, Agus, dan Pratiwi, Dyah. 2008. "Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Legislasi Indonesia* 5(4): 74–88.
- Sofi, S., & Ayu, P. 2022. Implementasi Digital Saving Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember. *LAN TABUR: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(1), 78-98.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. 2016. *Service, Quality & Satsfaction Edisi 4*, Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Wiwoho, J. 2014. *Peran Lembaga Keuangan Bank Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank Dalam Memberikan Distribusi Keadilan Bagi Masyarakat. Edisi revisi 43 No.1: 87-97*.
- Yuvendri, R., dan Susanto, R. 2019. *Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang*.