

DAFTAR PUSTAKA

- A, M. R. A., Pradana, F., & Bachtiar, F. A. (2020). Pengembangan Sistem Manajemen Pemeliharaan Preventif Mesin berbasis Web (Studi Kasus: PT Valeo AC Indonesia). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(8), 2404–2408. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (Vol. 1, Issue 1). Syakir Media Press.
- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., & Chotimah, O. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka*. 6(1), 974–980.
- Aggarwal, A. (2023). *How 'Erica- A Conversational AI Agent' helped power a 19% spike in earnings at Bank of America*. Fluid AI International Corporation (USA). <https://www.fluid.ai/blog/how-erica-a-conversational-ai-agent-helped-power-a-19-spike-in-earnings-at-bank-of-america>
- Aida Alfita, Banu Sulaeman Mubaraq, & Noerma Kurnia Fajarwati. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Co Creation. *Filosofi : Publikasi Ilmu Komunikasi, Desain, Seni Budaya*, 1(2), 92–102. <https://doi.org/10.62383/filosofi.v1i2.75>
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber Dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150. <https://journal.ummat.ac.id/index.php/historis/article/view/3432/pdf>
- Alfie, H., Sholihah, D., Mangabarani, A., & Argo, J. (2022). Analisis Pelayanan Mesin Customer Service Digital BCA. *Journal of Young Entrepreneurs*, 1(1), 53–65. <file:///C:/Users/Asus/Downloads/adminjye,+ANALISIS+PELAYANAN+MESIN+CUSTOMER+SERVICE+DIGITAL+BCA.pdf>
- Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.31764/jiap.v7i1.770>
- Andriy, B. (2024). *Financial Digitalization: Role and Significance For Banking Services*. 3(76), 227–231.
- Anwar, A. Z., & Rohman, F. (2020). Digitalisasi Dokumen Dan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kinerja Pemerintah Desa. *Abdimas Unwahas*, 5(1), 66–71. <https://doi.org/10.31942/abd.v5i1.3339>
- Arianto, B. (2024). *Triangulasi Metoda Penelitian Kualitatif* (Issue December). Borneo Novelty Publishing. <https://doi.org/10.70310/q81zdh33>
- Asaniyah, N. (2017). *Pelestarian Informasi Koleksi Langka: Digitalisasi, Restorasi, Fumigasi*.
- Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/229798/uu-no-27-tahun-2022>
- Bahtiar, S., Islam, U., Ulama, N., Ansori, M., Islam, U., & Ulama, N. (2024). *Analisis Layanan Digital dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah*

- Perbankan Syariah di Kabupaten Jepara*. 10(2), 1–14.
- Bank Central Asia. (2021). *BCA Hadirkan Layanan Mesin CS Digital BCA & Halo BCA Tanpa Pulsa*. https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/media-riset/pressroom/siaran-pers/2021/08/13/09/45/mesin-cs-digital-bca-and-halo-bca-tanpa-pulsa-layanan-perbankan-digital-jaman-now?funnel_source=searchresult
- Bank of America. (2025). *Self-service ATMs*. https://www.bankofamerica.com.translate.google.deposits/self-service-atms/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=sge#:~:text=You can get cash%2C deposit,and view nearby ATM locations.
- Basyo, I. (2024). *STUDI LITERATUR TENTANG INTEGRASI DIGITAL DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN PUBLIK BERKELANJUTAN*. 1(3), 1–11.
- Batinggi, A., & Badu, A. (2013). *Batinggi, A. dan Badu Ahmad. (2013). Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset. Andi Offset.
- Batubara, M. C., & Anggraini, T. (2022). Analisis Pengaruh Layanan Digital Terhadap Minat Generasi Z Dalam Menggunakan Produk Perbankan Syariah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 706–725. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/index>
- Beverungen, D., Müller, O., Matzner, M., Mendling, J., & vom Brocke, J. (2019). *Conceptualizing Smart Service Systems*. *Electronic Markets*, 29(1), 7–18. <https://doi.org/10.1007/s12525-017-0270-5>
- Budiarto, T., & Widodo, S. (2017). Pengaruh Digitalisasi terhadap Peningkatan Kinerja Organisasi di Indonesia. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 133–145.
- Carbo-Valverde, S., Cuadros-Solas, P., & Rodríguez-Fernández, F. (2020). A *Machine Learning Approach to The Digitalization of Bank Customers: Evidence From Random and Causal Forests*. In *PLoS ONE* (Vol. 15, Issue 10 October). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0240362>
- Charlotte, N. (2025). *20 million clients use Erica® to help manage their finances; interactions with AI-driven virtual assistant surpass 2.5 billion*. *Bank of America*. https://newsroom.bankofamerica.com/content/newsroom/press-releases/2025/02/digital-interactions-by-bofa-clients-surge-to-over-26-billion--u.html?utm_source=chatgpt.com
- Czerniewicz, L., & Brown, C. (2005). *Access to ICT for teaching and learning : From single artefact to inter- related resources* Laura Czerniewicz and Cheryl Brown. *Journal of Education*, 1(2), 42–56.
- Fahma, V., Azhari, T., Sufarhan, A., & Ansori, A. (2024). Efektivitas Pembayaran Digital: Keunggulan, Tantangan, dan Solusi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 02(02), 1174–1180. <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jebd/article/view/1939/1745>
- Fatiha, M. P. (2023). *Perencanaan Anggaran Biaya Guest Supplies Pada Departemen Housekeeping di Hotel BRE*. <https://repository.stiegici.ac.id/document/download/affc31ec-3834-404d-bfcb-2c9bcf9a9591/perencanaan-anggaran-biaya-guest-supplies-pada-departemen-housekeeping-di-hotel-bre?filename=bab-iii-m-putra-fatiha-2411907522.pdf>

- Fince, Kadir, N., & Jusni. (2022). *The Effect of Service Quality Using Digital Machine On Customer Satisfaction (Case Study at PT. Bank Central Asia, Tbk Panakkukang Main Branch Office, Makassar)*. *Scientium Management Review*, 1(2), 43–59. http://140.116.249.155/file.php/66423/CB_Final-Telecom_in_Vietnam.pdf
- Future Branches. (2025). *How China Construction Bank Is Operating a Branch Staffed Entirely by Robots*. *Worldwide Business Research*. <https://futurebranches.wbresearch.com/blog/china-construction-bank-branch-robot-staff-strategy>
- Gani, R., & Anwar, C. R. (2022). Nyaman dan Aman ketika Bermain di Ruang Digital. *Jurnal Riset Jurnalistik Dan Media Digital*, 115–120. <https://doi.org/10.29313/jrjmd.v2i2.1365>
- Halim, A. T., & Sholihah, D. R. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Pelayanan Mesin Customer Service Digital BCA*.
- Herlambang, S., & Fathoni, M. I. (2023). Pengaruh Penggunaan Teknologi Digital Terhadap Efektivitas Pelayanan Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Jempper*, 2(2), 14–26. <https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jempper/article/download/1340/1142>
- Holida, N., & Sofiah. (2025). *Kualitas Pelayanan Mesin Customer Service (CS) Digital Dalam Mengatasi Permasalahan Kartu ATM Nasabah Pada BCA KCP Besuki Situbondo*. 1, 199–204.
- Kamaria, A. (2021). Implementasi kebijakan penataan dan mutasi guru pegawai negeri sipil di lingkungan dinas pendidikan kabupaten halmahera utara. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7(3), 82–96. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4970644>
- Kamila, N. S., & Holida, N. (2024). Implementasi Teknologi Layanan Pelanggan BCA KCP Besuki Kabupaten Situbondo. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat*, 02(01), 377–380. <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jipm/article/view/838>
- Khana Wijaya, Rishi Suprianto, & Endi Istiawan. (2022). Implementasi Framework Bootstrap Dalam Perancangan Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru Pada Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al-Qur'an Al-Ittifaqiah Berbasis Web. *Jurnal Masda*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.58328/jm.v1i1.42>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed)*. Pearson Education.
- Kriyanto, R. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif disertai contoh praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran* (p. 289). Rawamangun: Prenadamedia Group.
- Lóska, G., & Uotila, J. (2024). Digital Transformation in Corporate Banking: Toward a Blended Service Model. *California Management Review*, 66(3), 93–115. <https://doi.org/10.1177/00081256231207429>
- Lubis, M. A. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Pemeliharaan Peralatan Dan Mesin Kantor Pada Efisiensi. *Edik Informatika*, 3(1), 8–17. <https://doi.org/10.22202/ei.2016.v3i1.1513>

- Mahanum, M. (2021). *Tinjauan Kepustakaan*. ALACRITY: Journal of Education.
- Manap, A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran* (Edisi Pert). Mitra Wacana Media.
- Masitoh, N., Rosidah, E., & Kurniawati, A. (2023). Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya. *BanKu: Jurnal Perbankan Dan Keuangan*, 4(1), 11–16. <https://doi.org/10.37058/banku.v4i1.6812>
- Maulana, A. (2015). Standar Operasional Prosedur (Sop) Penggunaan Mesin-Mesin Di Laboratorium Perancangan Sistem Kerja Dan Ergonomi Institut Teknologi Indonesia. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 3(1), 1–15. https://semnas.iti.ac.id/wp-content/uploads/2023/10/BUKU_ABSTRAK_TECHNOPEX_2023_25-Oktober-2023.pdf
- Mawardi, A., & A.R., H. (2021). Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(3), 126–137. <https://doi.org/10.47747/jnmprsdm.v2i3.364>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (H. Salmon, K. Perry, K. Koscielak, & L. Barrett (eds.); 3rd ed.). SAGE.
- Moleong, L. . (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Norliani, Sari, M. N., Safarudin, M. S., Jaya, R., Baharuddin, & Nugraha, A. R. (2024). Transformasi Digital dan Dampaknya pada Organisasi : Tinjauan Terhadap Implementasi Teknologi Informatika. *JurnalReviewPendidikandanPengajaran*, 7(3), 10779–10787. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/view/31987/21465>
- Poltak, H., & Widjaja, R. R. (2024). Pendekatan Metode Studi Kasus dalam Riset Kualitatif. *Journal of Local Architecture and Civil Engineering*, 2(2). <https://doi.org/10.59810/localengineering>
- Prahendratno, A., Samsuddin, H., Paringsih, P., Wartono, T., Octadyla, M. M., Nurmala, R., & Novel, N. J. A. (2023). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA: Pendekatan Praktis Untuk Keberhasilan Organisasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Prihatmojo, A., Ruchiyat, M. G., Marwan, M., Badawi, B., & Kisworo, T. W. (2024). The Urgency of Digital Literacy Based on Character Education in Learning Society 5.0. *International Journal of Theory and Application in Elementary and Secondary School Education*, 6(1), 39–44. <https://jurnal-fkip.ut.ac.id/index.php/ijtaese/article/view/1674>
- Putri, I. A., & Bangsa, U. B. (2025). *Pemanfaatan Teknologi dalam Membangun Sumber Daya Manusia di Era Bisnis Digital : Mengetahui Tantangan dan Solusinya*. <https://journal.unimar-amni.ac.id/index.php/profit/article/view/2967/2702>
- Putri, M., Bahas, R., & Yamit, Z. (2022). Pengaruh Digitalisasi terhadap Praktik Organisasi dan Kinerja Operasi pada PT . IGP Internasional Yogyakarta. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa ...*, 01(03), 16–23.

- <https://journal.uui.ac.id/selma/article/view/24218%0Ahttps://journal.uui.ac.id/selma/article/download/24218/13928>
- Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022). Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan: E-Government. *Jurnal Fasikom*, 12(1), 14–19. <https://doi.org/10.37859/jf.v12i1.3512>
- Rahmansyah, A. (2023). *Implementasi Mesin Digital CS (Self Service Banking) Guna Optimalisasi Layanan Operasional Perbankan Pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (Persero) Kantor Cabang Panglima Polim Jakarta*. 3(1), 1–8. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/musytarineraca/article/view/6624/6098>
- Ramadhani, M. A., Setiawan, Z., Fadhilah, N., Adisaputra, A. K., Sabarwan, D. N., Maranjaya, & A. K., & Tawil, M. R. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mengoptimalkan Potensi dan Kinerja Organisasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ramadhaniati, N. S. (2022). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Desa Mojomalang (Studi Kasus : Layanan Mandiri)*. 9(4), 356–363.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Rismawati, M., & Rafiie, S. A. K. (2022). Analisis Sarana dan Prasarana Dalam Efektivitas Kerja Pegawai Pada kantor Kecamatan Johan Pahlawan. *Journal of Public Service*, 2(1), 67. <https://doi.org/10.35308/jps.v2i1.5176>
- Riyadi, A. S., Hadi, D., Rusdi, M., Manajemen, M., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Correspondent, U. B. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Offline) dan Kualitas Digitalisasi Layanan (Online) Terhadap Kepuasan Peserta Pada PT TASPEN (PERSERO)*. 87–97. <https://ejournal.unib.ac.id/sjbm/article/view/33193/14215>
- Rumina. (2024). Tehnik Pengumpulan Data dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Islam*, 2(1), 157–177. <https://www.jurnal.stituwjombang.ac.id/index.php/ilj/article/view/1489>
- Rysin, V., Prokopenko, O., Muravskiy, O., Pechenko, R., Holiachuk, N., & Zinchenko, A. (2023). Personalization of Banking Products (Services) Using Digitalization Technologies. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 20, 2528–2539. <https://doi.org/10.37394/23207.2023.20.216>
- Safira, C. F., Kusyanti, A., & Aryadita, H. (2017). Analisis Kualitas Layanan Website Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-S-Qual. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(12), 1813–1821. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/667/258>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Berdasarkan analisis jalur, variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Yang mempengaruhi langsung terhadap loyalitas pelanggan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Subawa, N. S., & Nadya Leonita, I. G. A. A. (2024). Transformasi Pelayanan Digital Dalam Pariwisata Bali: Studi Kasus Aplikasi Denpasar Prama Sewaka. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 21(2), 179–191. <https://doi.org/10.23887/jptkuniksha.v21i2.83486>

- Sudiantini, D., Ayu, M. P., Aswan, M. C. A. S., Prastuti, M. A., & Apriliya Melani. (2023). Transformasi Digital: Dampak, Tantangan, Dan Peluang Untuk Pertumbuhan Ekonomi Digital. *Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(3), 21–30.
- Sugiyono. (2018). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. CV ALFABETA.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)* (2nd ed.). Alfabeta.
- Suhairi, S., Nurhazizah, N., Syanda, S., & Nasution, R. A. (2024). Transformasi Digital Riset Pemasaran Global dengan Integrasi Teknologi Terkini untuk Menyusun Strategi Responsif terhadap Perubahan Pasar Global. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 3(2), 637–647.
- Susilawati, Kurniawati, Ilham, D., Sunarsi, D., Wahidiat, A., & Haedar. (2024). Pelayanan Publik Berbasis Digital pada Organisasi Sektor Publik di Indonesia. *Pralangga Praja*, 6(1), 67–73.
- Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 179–190. <https://doi.org/10.28932/jmm.v19i2.2478>
- Tambunan, R. T., & Padli Nasution, M. I. (2022). Tantangan dan Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perkembangan Transformasi Digitalisasi di Era 4.0. *Sci-Tech Journal*, 2(2), 148–156. <https://doi.org/10.56709/stj.v2i2.75>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang.
- Tjiptono, F. (2019). *Kiat-Kiat Pemasaran*. Ghalia Indonesia.
- Wekke, I. S. (2020). *Metode Penelitian Sosial* (Issue September).
- Wibowo, H., & Hidayat, R. (2021). Implementasi Teknologi Digital dalam Pengolahan Data dan Informasi di Industri Indonesia. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 14(2), 78–92.
- Wijoyo, H., Musnaini, M., Indrawan, I., & Suherman. (2016). Digital Marketing. In  (Issue September). http://www.karyailmiah.trisakti.ac.id/uploads/kilmiah/dosen/2_E-BOOK_DIGITAL_MARKETING.pdf#page=7
- Xia, Z. (2017). *Major Banks in China Roll Out Facial Recognition Technology in ATMs, Allowing Users to Make Withdrawals by Scanning Their Faces*. Yicai Global. https://www2.yicaiglobal.com/news/major-banks-in-china-roll-out-facial-recognition-technology-in-atms-allowing-users-to-make-withdrawals-by-scanning-their-faces?utm_source=chatgpt.com
- Yasin, R. M., Lailiyah, N., & Edris, M. (2021). Analisis Pengaruh Layanan Digital Perbankan Syariah terhadap Literasi Keuangan Syariah Generasi Milenial. *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(1), 75. <https://doi.org/10.29300/ba.v6i1.4117>
- Yurina, N. . (2019). INFLUENCE OF DIGITAL ENVIRONMENT ON THE TRANSFORMATION OF BANKING CUSTOMER SERVICE TECHNOLOGIES. *The European Proceedings of Social & Behavioural Sciences*, 1–11.
- Zulfirman, R. (2022). Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Agama Islam di MAN 1 Medan.

Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: JPPP, 3(2), 147–153.
<https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.11758>

