

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, S., Khalid, N., & Javed, H. M. U. (2021). *Consumer Adoption of Online Food Delivery Ordering (OFDO) Services in Pakistan: The Impact of the COVID-19 Pandemic Situation*. *Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 10.
- Ananta, Y. (2019). *Hijrah ke Digital, Transaksi Nasabah di Cabang BCA Tinggal 2%*. diakses pada 7 April 2022, dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20190327174856-17-63277/hijrah-ke-digital-transaksi-nasabah-di-cabang-bca-tinggal-2>
- Andria, F., Ananda, D. R., Rahmi, A., & Bon, A. T. (2021). *Fintech payment application in improving customer services*. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 4114–4124.
- Andry. (2021). *Keluhan Pelanggan*. diakses pada tanggal 6 Februari 2022. dari <https://twitter.com/andryod/status/1461196643630403584>
- Bestari, N. P. (2021). *Sekarang Ganti Kartu ATM Bank Tinggal Tempel KTP di Mesin*. diakses pada 2 Maret 2022, dari <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20211011125756-37-282955/sekarang-ganti-kartu-atm-bank-tinggal-tempel-ktp-di-mesin>
- Chakti, G. (2019). *The Book of Digital Marketing: Buku Pemasaran Digital*. Sulawesi: Celebes Media Perkasa.
- Celine. (2022). *Keluhan Pelanggan*. diakses pada 2 Juli 2022. dari https://twitter.com/Celinefrhd/status/1485924627058933760?s=20&t=Vvk57iwJSY_E1STbYH-IM6A
- Deviana, S. (2018). *SKRIPSI: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Penumpang Kereta Api Tanjung Karang – Kotabumi 2015-2017)*.
- Dewi, H. K. (2021). *BCA Sediakan Mesin CS Digital BCA dan Halo BCA Tanpa Harus Keluar Pulsa*. diakses pada 2 Februari 2022, dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/bca-sediakan-mesin-cs-digital-bca-dan->

halo-bca-tanpa-harus-keluar-pulsa

- Doutel, P. B., Yasintha, P. N., & Wismayanti, K. W. D. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Penduduk Bilhete De Identidade (BI) Di Kantor Justica Dili Timor- Leste*. *Administrasi Publik*, 1(1), 1–13.
- Fatihudin, D., & A, F. (2019). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). *Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman*. *SAGE Open*, 10(2), 1–10.
- Ghozali, I. (2016). *Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SMARTPLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis, 7th edition*. New York: Pearson.
- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019). *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Sharia Banking*. *COSTING:Journal of Economic, Business and Accounting*, 3, 98–105.
- Heryadi. (2021). *CS Digital BCA Tuai Respons Positif Nasabah*. diakses pada 29 Maret 2022, dari <https://mediaindonesia.com/ekonomi/425694/cs-digital-bca-tuai-respons-positif-nasabah>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Istiqomah, N., & Ali. (2017). *Efektivitas program revitalisasi Taman Monumen 45 Banjarsari Surakarta sebagai ruang publik*. *Wacana Publik*, 1(16), 16–24.
- Japami, W., & Eriyanti, F. (2019). *Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar*. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(1), 75–85.
- Jansen. (2019). *Pengaruh Service Attributes Terhadap Overall Satisfaction Dan Membership Renewal Intention Member Knockout Boxing Camp Surabaya*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th edition*. USA: Pearson.
- Kotler, P., Kertajaya, H., & Setiawan, I. (2017). *Marketing 4.0: Moving From Traditional to Digital*. New Jersey: Wiley.
- Lee, S. M., & DonHee, L. (2020). "Untact": a new customer service strategy in the digital age. *Service Business*, 14(1). 1-26
- Lestari, F. A. P. (2018). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. *SOSIO EKONS*, 10(2), 179–187.
- Lusiah. (2018). *Loyalitas Pelanggan, edisi 1*. Medan: CV Budi Utama.
- Mustafa, D., Farida, U., & Yusriadi, Y. (2020). *The effectiveness of public services through E-government in Makassar City*. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(1), 1176–1178.
- Ramilton, R., Hadi, P., & Manggabarani, A. S. (2020). *Analisis Kualitas Layanan Mesin EDC terhadap Kepuasan Merchant dengan Pengukuran Kano*. *Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 121–138.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sa'diyah, W., & Marlina, N. (2018). *Use of e-toll Cards: Satisfied Consumers?* *Jurnal Manajemen Motivasi*, 14(2), 73.
- Seftian, R. (2022). *Keluhan Pelanggan*. diakses pada tanggal 2 Juli 2022. dari https://twitter.com/riskyseftian_/status/1515584835049312259?s=20&t=Vk57iwJSY_E1STbYH-IM6A
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran: Strategik Bank di Era Global. Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah, edisi 1*. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Walfajri, M. (2022). *Sama-Sama Tumbuh, Nilai Transaksi Digital Banking BCA Menyalip Layanan Konvensional*. diakses pada 7 April 2022, dari <https://amp.kontan.co.id/news/sama-sama-tumbuh-nilai-transaksi-digital-banking-bca-menyaliplayanan-konvensional>
- Wance, M. (2018). *Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Pelayanan P.T Asdp Pelabuhan Bastiong Tahun 2017)*. *Jurnal of Government*, 3(2), 89–114.
- Winarto, C. I., & Sahetapy, W. L. (2019). *Pengaruh E-Toll Card Mandiri dan Efektivitasnya terhadap Kepuasan Pelanggan E-Toll Card Mandiri di Surabaya*. *AGORA*, 7(1). 1-6
- Winarto, Y. (2020). *Peran perbankan sangat besar dalam menggerakkan ekonomi nasional*. diakses pada 20 Maret 2022, dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/peran-perbankan-sangat-besar-dalam-menggerakkan-ekonomi-nasional>
- Zakaria, Diapinsa, G., & Suwitho. (2017). *Pengaruh Kualitas pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(4), 1–18.