

DAFTAR FERENSI

- Ambiyah, A., Astri, R., & Fatorachian, H. (2024). *Implementasi Pelayanan Digital Smart Branch pada Bank Mandiri Wahid Hasyim Malang dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah*. Epsilon: Journal of Management, 3(1).
- Olalekan, Y. M., & Nwaiwu, B. A. (2015). *Queuing Theory and Customer Satisfaction: A Review of Performance, Trends and Application in Banking Practice*. European Journal of Business and Management, 7(35).
- Analisis Sistem Antrian untuk Optimalisasi Pelayanan Nasabah pada BNI KCP UNM. (2025). Sammmajiva Journal.
- Transformasi Digital Branch dalam Upaya Peningkatan Layanan di Era Society 5.0. (2023). Ekispersya Journal.
- Digital Smart Branch Innovation: Increase Customer Satisfaction and ...* (2024). Unived Journal.
- Teknologi dan Manajemen Industri. (2023). *Pengaruh Teknologi Perbankan Terhadap Pengurangan Waktu Tunggu*. JATMI.
- Rizca Laila Amalia. (2024). *Analisis SWOT pada Sistem Layanan Smart Branch Bank X Jember*. Skripsi UIN KHAS.
- Livia Enjelina. (2023). *Implementasi Smart Branch Digital dalam Layanan Pelanggan PT Bank Mandiri Cabang Bandung Dago*. Tugas Akhir TBU.
- BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan – UNSIL. (2022). *Layanan Digital Banking sebagai Strategi Inovasi Pelayanan*.
- Margie, L. A., Prihatni, R., & Gurendrawati, E. (2024). *Determinasi Penggunaan yanan Perbankan Digital: Systematic Literature Review*. Inovasi Journal.

