

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Pramudya, Dilla Ajeng Saputri, Melnia Hartati, N. Y. (2022). Peranan Customer service Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Cabang Lahat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah*.
- Alan, R. W. (2023). Analisis Faktor-Faktor Pembentuk Kepuasan Pelanggan Hotel (Studi Pada Hotel Amboina Kota Ambon). *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 225–231.
- Alfansyur, A., & Mariyani, M. (2020). Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2).
- Amalia, B. S. (2021). RELIABILITY (KEHANDALAN) APARAT DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA MARAGUT KECAMATAN DUSUN TIMUR KABUPATEN BARITO TIMUR. *Jurnal Mahasiswa Asministrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 4.
- Andni, R. (2025). *Optimalisasi Layanan dan Keamanan : Studi Atas Implementasi Mobile Banking di Era Digital*. 6(1), 20–31. <https://doi.org/10.47065/jtear.v6i1.2078>
- Anisa, A. R. (2022). TINJAUAN PROSEDUR PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN SECARA DIGITAL MELALUI APLIKASI LIVIN BY MANDIRI GOLD KANTOR CABANG PEMBANTU BANK MANDIRI SUKAJADI. *Doctoral Dissertation, Universitas Sangga Buana YPKP*.
- Aprilia, H., & Sisdianto, E. (2023). Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Pemerintah Daerah. *Jurnal Media Akademik*, 13(2), 1–5. https://www.academia.edu/104746968/PERAN_TEKNOLOGI_INFORMASI_DALAM_MENINGKATKAN_TRANSPARANSI_DAN_AKUNTABILITAS_PEMERINTAH_DAERAH
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Imiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.

<https://doi.org/10.61104/ihsan.yli2.57>

Arivan, M., Muhammad, W. I., Wiyanda, V. N., Rusdy, A. S., & Muhammad, W. A. (2024). Metode Etnografi Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 159–170.

Arsyad, K., & Ramadhani, S. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Komunikasi Dan Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*.

bankmandiri.co.id. (2024). *Cara mendaftar dan membuka akun Livin' by Mandiri*. <https://www.bankmandiri.co.id/en/livin/edukasi/cara-buka-rekening>

bankmandiri.co.id. (2024). *Keamanan Data & Perlindungan Pelanggan*. <https://www.bankmandiri.co.id/en/esg-executive-oversight>

bankmandiri.co.id. (2024). *Privasi Pelanggan & Keamanan Data*. <https://www.bankmandiri.co.id/en/privacy-and-data-security>

Bankmandiri. (2024). *Rajin Inovasi dan Edukasi Finansial, Bank Mandiri Diganjar Penghargaan di Hari Indonesia Menabung*. <https://www.bankmandiri.co.id/en/news-detail?primaryKey=338763276&backUrl=/news>

Basuki Diah Wilis Lestaring, Sutriyono, G. D. (2025). Analisa Kualitas di Lingkungan Akademik Berdasarkan Perceived Service Quality: Studi Kasus Program Pascasarjana Magister Teknik ITN Malang. *Indonesian Research Journal on Education*, 5, 468–474.

Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). *Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*. 19(02), 226–233.

CNBC, I. (2024). Pengguna Livin Mandiri Naik 44%, Nilai Transaksi Capai Rp 3.271 T. *Indopremier.Com*. https://www.indopremier.com/ipotnews/newsDetail.php?jdl=Pengguna%2520Livin%2520Mandiri%2520Naik%252044%25,%2520Nilai%2520Transaksi%2520Capai%2520Rp%25203.271%2520T&news_id=437783&group_news=RESEARCHNEWS&news_date=&taging_subtype=&name=&search=&q=

&halaman=

Cnbcindonesia.com. (2025). *Modus Baru Maling M-Banking: Cuma Butuh 1 Klik dari Anda.* CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20250706081436-37-646602/modus-baru-maling-m-banking-cuma-butuh-1-klik-dari-anda>

Dila Erlianti , E. Maznah Hijeriah, Lili Suryani, Lilis Wahyuni, Nurmala Sari, D. H. (2024). *Metodologi Penelitian : Teori dan Perkembangannya.* [https://books.google.co.id/books?id=_2QbEQAAQBAJ&lpg=PA61&ots=rI5XlGS2ei&dq=objek penelitian merupakan sasaran ilmiah yang menjadi sumber informasi untuk menjawab rumusan masalah&lr&pg=PR1#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=_2QbEQAAQBAJ&lpg=PA61&ots=rI5XlGS2ei&dq=objek%20penelitian%20merupakan%20sasaran%20ilmiah%20yang%20menjadi%20sumber%20informasi%20untuk%20menjawab%20rumusan%20masalah&lr&pg=PR1#v=onepage&q&f=false)

Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M. S. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif.*

Erina, N. (2021). *Pengaruh kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk (Tesis).* IAIN Ponorogo.

Fachrurrozi Syah Putra Lubis, Amalia, E. B. N. (2025). Analysis of Mobile banking User Activity Based on Transaction Time Clustering Using Self-Organizing Map (SOM) Method. *JITE (Journal of Informatics and Telecommunication Engineering)*, 8(January), 181–195.

Firdayetti, F., & Rahma, S. K. (2025). Kinerja dan Profesionalisme Pegawai sebagai Kunci Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Bukhori: Kajian Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 4(2), 109–120. <https://doi.org/10.35912/bukhori.v4i2.4076>

Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat: Studi pembuatan e-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82–93.

GoodStats.id. (2025). Tingkat Penetrasi Internet Indonesia Tembus 80% pada 2025. *GoodStats.Id.* <https://goodstats.id/article/tingkat-penetrasi-internet-indonesia-tembus-80-pada-2025-rape>d

- H. Kriswahyu, Ibnu Firdaus Zayyad, M. A., Wibowo, Hendi Renaldo, Diani Indah R, I., & Fajarwati. (2017). *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*.
- Hakim, A. L., Basyah, M. A., Rosiawan, R. W., & Utama, A. P. (2025). E-PURCHASINGKATALOG ELEKTRONIK DAN KOMPETENSI PEGAWAI DALAM PROSES PENGADAAN BARANG DAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK. *Media Mahardhika*, 24(1), 165–173.
- Halim, D. A., & Latifah, F. N. (2025). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah di Era Digitalisasi di BSI Sepanjang Wonocolo. *Jurnal Iqtisaduna*.
- Hanifah Rosana, dan M. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN PEMBUKAANREKENINGONLINEPADAAPLIKASIMOBILE BANKING TERHADAPKEPUASANNASABAH(StudiKasusBankSyariahIndonesiaKC KotaPekanbaruSudirman2). *Jurnal ISLAMIKA*, 5(2), 19–29.
- Hasibuan, M., R. (2023). Perumusan Masalah Ilmiah Variabel dan Fokus dalam Penelitian Pendidikan Anak Usia Dini. *Dzurriyat: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini*, 1(1), 23–35.
- Hasyim, Dhea Annisa, Lia Damayanti, Rory Jelika Rani Br Barus, W. P. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Loyalitas Nasabah Generasi Z. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*.
- Helda Sari, N., & Iqbal Fasa, M. (2024). PEMAHAMAN NASABAH TENTANG DIGITAL BANKING DAN IMPLIKASINYA BAGI KINERJA PERBANKAN SYARIAH. *JURNAL MEDIA AKADEMIK (JMA)*, 2(11), 3031–5220.
- Hendrayady, A. (2022). Prinsip, Asas, Dan Unsur Pelayanan Publik. *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru, March*. https://www.researchgate.net/publication/359232993_PRINSIP_ASAS_DAN_UNSUR_PELAYANAN_PUBLIK
- Henry Fransisko Paniroi, Erika Hardiyanti Kusuma Dewi, M. I. K. (2024). M-banking: Salah Satu Layanan Jasa Bank Yang Menjadi Faktor Penting Dalam

Mendapatkan Kepuasan Nasabah. *PAJAMKEU: Pajak Dan Manajemen Keuangan*.

Hidayat Wahyu., & L. S. (2021). Efek Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening pada Perusahaan Jasa Konstruksi CV Muna Sariy Jaya. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Pendidikan*, 9(1), 7–18.

Hildawati, S.Sos et.al., (2024). *Sistem Administrasi Negara : Teori dan Praktik*. PT. GREEN PUSTAKA INDONESIA.
[https://books.google.co.id/books?id=Qn30EAAAQBAJ&lpg=PA1&ots=G2cqhGA2EU&dq=Administrasi meliputi perencanaan%2C pengendalian dan pengorganisasian pada suatu pekerjaan serta pergerakan orang-orang yang melaksanakannya untuk mencapai tujuan yang sudah ditet](https://books.google.co.id/books?id=Qn30EAAAQBAJ&lpg=PA1&ots=G2cqhGA2EU&dq=Administrasi+meliputi+perencanaan%2C+pengendalian+dan+pengorganisasian+pada+suatu+pekerjaan+serta+pergerakan+orang-orang+yang+melaksanakannya+untuk+mencapai+tujuan+yang+sudah+ditet)

Indrasari, A., Nadjmie, N., & Endri, E. (2022). Determinants of satisfaction and loyalty of E-Banking users during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Data and Network Science*.
<https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.12.%0A004>

Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan F. H. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia). *Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.

Kompas. (2025). *Livin' by Mandiri Catat Kinerja Positif lewat Pertumbuhan Transaksi dan Pengguna. Kommas.Comm*.
<https://kilasperbankan.kompas.com/bank-mandiri/read/2025/05/15/201826826/livin-by-mandiri-catat-kinerja-positif-lewat-pertumbuhan-transaksi-dan>

Kristianti, Y. I. (2007). *PENILAIAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ONLINE PADA BANK MANDIRI CABANG LAMONGAN*.

Kristyanto, V. S., & Jamil, H. (2023). Digital transformation and its impact on inclusive growth: a four-decade experience in Indonesia. *Jurnal Ekonomi & Studi Pembangunan*, 24(2), 346–367.
<https://doi.org/10.18196/jesp.v24i2.19919>

Kurniasih, E., Thantawi, T. R., & Anwar, M. (2023). *Analisis Pembukaan Rekening*

Online Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Dramaga Bogor. III(Oktober).

Lestari, P. A., & Fasa, M. I. (2025). Transformasi Digital Banking : Manfaat Dan Risiko Transaksi Online Modern (Internet Banking Dan Mobile Banking) Transformasi Digital Banking : Manfaat Dan Risiko Transaksi Online Modern (Internet Banking Dan Mobile Banking). *Jurnal Media Akademik (Jma)*, 3(4), 2–14.

Madjid, U. (2023). *Pengantar Ilmu Administrasi*. 1–5, 8–11, 10–16, 44. <https://pustakainteres.com>

Mahanum. (2021). Tjauan Kepustakaan. *ALACRITY : Journal Of Education*, 1(2), 1–12. <https://lppipublishing.com/index.php/alacrity>

Miles, M. B, Huberman, A. M., & Saldafa, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*. Sage Publications, Inc.

Mufiz, A. (2004). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.

Muhammad Dayyan, Nurjanah, U. D. A. B. (2022). ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN E-BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA LANGSA. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7(April), 191–206.

Mukhra, UH, Makruf, JJ, Kesuma, TM, Nizam, A., & Siregar, M. (2024). *Mobile Banking Dalam Persepsi Privasi Nasabah*. Pers Universitas Syiah Kuala.

Muspawi, U. S. & M. (2024). MEMAHAMI SUMBER DATA PENELITIAN : PRIMER, SEKUNDER, DAN TERSIER. *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(September), 110–116.

Nariman, A., & Fadila Puteri, A. (2024). Rekonsiliasi Bank Sebagai Salah Satu Alat Pengawasan Keuangan. *Jurnal Serina Abdimas*, 2(4), 1922–1929. <https://doi.org/10.24912/jsa.v2i4.33638>

Nidia Suriani, Risnita, M. S. J. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta

Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Journal of Management and Creative Business*, 2(1), 29–39. <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v2i1.1998>

Nindia Kartika Irawati, T. W. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan E-Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna pada Aplikasi Livin' by Mandiri. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*. <https://journal.um-surabaya.ac.id/Mas/article/view/26126/9249>

Norjanah. (2020). *Strategi Pemasaran Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Mandiri KCP A.Yani Banjarmasin*. <https://idr.uin-antasari.ac.id/14285/>

Nurlina Anggraeni, Sapri, R. N. S. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien puskesmas kecamatan panca rijang kabupaten sidenreng rappang*. 9.

old.unsoed.ac.id. (2021). *UNSOED dan Bank Mandiri Perkuat Kerjasama*. <https://old.unsoed.ac.id/id/unsoed-dan-bank-mandiri-perkuat-kerjasama>

Ombudsman.go.id. (2022). *Bahas KPR, Ombudsman Tegaskan Pengawasan Terhadap Perbankan*. *Kabar Ombudsman*. <https://ombudsman.go.id/news/r/bahas-kpr-ombudsman-tegaskan-pengawasan-terhadap-perbankan>

Pradana, I. P. Y. B., Meigawati, D., Riwayati, A., Meiyenti, I., Riau, D. P., Amirulloh, M. R., Henriyani, E., & Mulyadi, A. (2024). *Pengantar ilmu administasi publik* (Issue October).

Prasetyo, D., Setianingsih, A., Amalia, I. R., & Budiarti, Y. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah BRI Terhadap Pembukaan Rekening Online Menggunakan Metode Servqual*. 14(2), 147–154.

Rahayu, Y. P., & Widiati, E. (2024). *Analisis kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan aplikasi m-bca terhadap kepuasan nasabah pembukaan rekening online*. 35(1), 29–42.

Rahmawati, A., Halimah, N., Setiawan, A. A., Islam, P. A., Islam, F. A., Syekh-yusuf, U. I., & Purwokerto, U. M. (2024). *Optimalisasi Teknik Wawancara*

Dalam Penelitian Field Research Melalui Pelatihan Berbasis Participatory Action Research Pada Mahasiswa Lapas Pemuda Kelas IIA Tangerang. *Jurnal Abdimas Prakasa Dakara*, 4, 135–142. <https://jurnal.stkipkusumanegara.ac.id/index.php/japd/article/view/2100>

Rizieq, M. (2024). Transformasi Layanan Perbankan dari Antrian Panjang Menuju Banking in Your Pocket. *BanKu: Jurnal Perbankan Dan Keuangan*, 5(2), 76–89. <https://doi.org/10.37058/banku.v5i2.13217>

Ruangjurnal.com. (2025). Fungsi Penelitian Terdahulu Adalah sebagai Landasan Teoretis. *RUANG JURNAL*. <https://ruangjurnal.com/fungsi-penelitian-terdahulu-adalah-sebagai-landasan-teoretis/>

Samsat, D. I., & Bengkulu, K. (2025). Analisis tingkat kepuasan masyarakat pada sistem pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di samsat kota bengkulu. *11*(2), 239–248.

Santiago Sylvantoni, Aditya Rachmadi, H. A. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan E-Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna pada Aplikasi Livin' by Mandiri. *Journal of Accounting, Management and Islamic Economics*, 2(2), 579–594. <https://doi.org/10.35384/jamie.v2i2.633>

Santiago Sylvantoni, Aditya Rachmadi, H. A. (2025a). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan E-Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna pada Aplikasi Livin' by Mandiri. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9.

Santiago Sylvantoni, Aditya Rachmadi, H. A. (2025b). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan E-Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna pada Aplikasi Livin' by Mandiri. *9*(6), 1–9.

Sardana, S., & Bajpai, V. N. (2020). E-Banking Service Quality and Customer Satisfaction: An Exploratory Study on India. *International Journal of Services and Operations Management*, 223–247, 35. <https://doi.org/10.1504/IJSOM.2020.105272>

Sari, Y. (2025). Evaluasi Kinerja Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada DPMPSTP Kota Padang. *3*(2), 144–158.

- Selly, Dianty Putri Purba, D. R. (2025). Pengaruh Standar Pelayanan, Fitur Mobile Banking, Dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Kehidupan Pengguna Oleh Pada PT. Bank Mandiri KCP Medan PLN. *Jurnal Studi Manajemen Dan Kewirausahaan (MSEJ)*, 6.
- Shankar, A., & Jebarajakirthy, C. (2019). The influence of e-banking service quality on customer loyalty: A moderated mediation approach. *International Journal of Bank Marketing*, 37(5), 1119–1142. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2018-0063>
- Sherli Monika, S. (2017). *ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN PEMBUKAAN REKENING MELALUI MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA*. 9(204), 2833–2837.
- Siboro, R. L., & Jamaludin. (2024). Implementasi Pembelajaran Ppkn Melalui Pendekatan Tpack Dalam Meningkatkan Berpikir Kritis Siswa Kelas Viii Smp Negeri 7 Pematangsiantar. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 8(2), 209–219. <https://doi.org/10.31571/jpkn.v8i2.7926>
- Sigalingging, N. A., & Ginting, W. O. (2024). Kualitas Pelayanan Dalam Menjamin Perlindungan Kesehatan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(2), 216. <https://doi.org/10.31258/jkp.v15i2.8468>
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*.
- Susilowati, I., Agustina, L., & Nurkhalim, R. F. (2025). Edukasi Mengenai Upaya Menjaga Privasi Data Pribadi Dalam Penggunaan E-Health. *Journal of Community Engagement and Empowerment*.
- Tanamal, U. F. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 5(2), 547–568. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.664>
- Tempo. (2025). Bank Mandiri Catat Pengguna Aplikasi Livin' Mencapai 29,3 Juta, Nilai Transaksi Tembus Rp 4.027 Triliun. *Tempo.Com*. <https://www.tempo.co/ekonomi/bank-mandiri-catat-pengguna-aplikasi-livin-mencapai-29-3-juta-nilai-transaksi-tembus-rp-4-027-triliun-1203433>

Utami, P. (2023). TRANSFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK : INOVASI DAN ADAPTASI MENUJU EFISIENSI DAN PELAYANAN PUBLIK. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 6(2), 1–9.

Wendy, W. (2021). Efek interaksi literasi keuangan dalam keputusan investasi: pengujian bias-bias psikologi. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan (JEBIK)*, 10(1), 36–54.

Wibowo, A. E. (2021). *METODOLOGI PENELITIAN: PEGANGAN UNTUK MENULIS KARYA ILMIAH*. Insania.

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas*, 3 (1).

Widjaja, G. (2025). *PENGATURAN DAN PENGAWASAN BADAN USAHA MILIK NEGARA (BUMN) DALAM PERSPEKTIF HUKUM ADMINISTRASI NEGARA*. 3(2), 49–56.

Zhang, Y. (2025). *Influential Factors on the Quality of E-banking Services and Loyalty Among University Students in Baoshan , China*. 17(1), 262–272.

Peraturan

Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (PDP)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik