

## DAFTAR PUSTAKA

- Alimin, E., Eddy, Afriani, D., Octavia, Yusi Faizathul Agusfianto, N. P., Satriawan, Mulyaningsih, T., Yusuf, S. Y. M., Irwansyah, R., Moonti, A., Sudarni, Adiek Astika Clara Endrawati, B. F. S., Armiani, Andayani, S. U., & Tabun, M. A. (2022). Manajemen Pemasaran (Kajian Pengantar di Era Bisnis Modern). [Marketin. In *Seval Liiterindo Kreasi (SEVAL)* (Vol. 5, Issue 3). Seval Literindo Kreasi (Penerbit SEVAL).
- Ardiansyah, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood Pada Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia [Universitas Satya Negara Indonesia]. In *FEB Universitas Satya Negara Indonesia*.  
<https://repository.usni.ac.id/repository/67d77815f54e6be3f874b503270b0b7d.pdf>
- Augustira, T. (2020). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Pt. Global Pharma Indonesia (Studi Kasus Pada Produk Gp Care Masker Karet) Di Kota Tangerang Dan Jakarta. *Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang*.
- Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Redi, A. A. N. P. (2021). The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2). <https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>
- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Dilengkapi Analisis dengan NVIVO, SPSS, dan AMOS. *Metode Penelitian Pendidikan Matematika*. Penerbit Mitra Wacana Media.
- Deliyana, R., Permatasari, B., & Sukmasari, D. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking BCA. *Journals of Economics and Business*, 2(2), 1–16. <https://doi.org/10.33365/jeb.v2i2.112>
- Dewi, R., Arfan, H., Nasir, M., & A, I. H. (2023). Peran Kualitas Layanan Elektronik Mobile dalam Meningkatkan Penjualan : Kerangka Konseptual dan Evaluasi Empiris. *09(01)*, 29–44.
- Ferensa, D. B., Suwarsono, B., & Kurniawan, B. W. (2023). Pengaruh Cita Rasa, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Master Burger Cabang Ringinrejo. *1*.
- Fidia, H. N., & Harsoyo, T. D. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 10(1), 79–103.
- Firdaus, M. F., & Himawati, D. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Layanan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Di Kota Depok. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 216–230. <https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i2.5259>

- Frimayasa, A. (2022). Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Onlinshop Tokopedia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 49–58.
- Hapsari, N. M., Prawiradilaga, R. R. S., & Muhandi. (2023). *Pengaruh Persepsi Kemudahan , Persepsi Kebermanfaatan , dan Kualitas Informasi terhadap Minat Masyarakat Kota Bogor dalam Penggunaan Layanan Telemedicine ( Studi Pada Pengguna*. 4(3), 100–119. <http://journal.jis-institute.org/index.php/jnmpsdm/article/view/1363/952>
- Hidayah, A. Y. N. (2023). *Pengaruh E-Service Quality, Kemudahan Penggunaan Vending Machine Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (Krl) Yogyakarta-Palur* [Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta]. <https://eprints.iain-surakarta.ac.id/5904/1/SKRIPSI-AYU YUNI NUR HIDAYAH-195211355.pdf>
- Hilmy, M. (2019). *Pengaruh kemudahan, keamanan dan kepercayaan dalam penggunaan Mobile Banking terhadap perilaku pemakaian Mobile Banking pada BRI Syariah KCP Lawang* [Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang]. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/22518>
- Juwaini, A., Chidir, G., Novitasari, D., Iskandar, J., Hutagalung, D., Pramono, T., Maulana, A., Safitri, K., Fahlevi, M., Sulisty, A. B., & Purwanto, A. (2022). The role of customer e-trust, customer e-service quality and customer e-satisfaction on customer e-loyalty. *International Journal of Data and Network Science*, 6(2), 477–486. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.12.006>
- Khoiri, N. (2015). Metodologi Penelitian Pendidikan Ragam, Model & Pendekatan. In *Prosedur Penelitian*. SOUTHEAST ASIA publishing.
- Kotler, & Keller. (2021). *INTISARI MANAJEMEN PEMASARAN* (6th ed.). Penerbit ANDI.
- Laila, N., & Herawati, N. T. (2021). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Dan Keamanan Terkait Uang Elektronik Terhadap Kepuasan Penggunaan E-Money (Studi Pada Pengguna Jasa Transportasi Laut Ketapang-Gilimanuk). 12(2), 403–412. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/view/29207>
- Latifah, I., & Dora, Y. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Promosi Terhadap Loyalitas Pengguna Bank Digital. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 2025–2030. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i3.1751>
- Mukhtisar, Tarigan, I. R. R., & Evriyenni. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>
- Noor, F. V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu). In Malaysian Palm Oil Council (MPOC) (Vol. 21, Issue 1. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203%0Ahttp://mpoc.org.my/ma>

laysian-palm-oil-industry/

- Nurhasana, A., & Frinaldi, A. (2020). Efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun Pt.Taspen Secara Digital Dengan Menggunakan Smartphone Di Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(3), 16–25. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i3.180>
- Prakoso, G., & Sugiharti, E. (2020). Pengaruh kepercayaan, keamanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus pada Pengguna E-commerce di Wilayah Jakarta Pusat). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 1–16.
- Prasetyo, Y. D., & Suryani, T. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Kualitas Makanan, Persepsi Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Niat Pembelian Ulang Pada Pizza Hut Delivery Di Surabaya. *Jurnal Manajerial*, 10(01), 158. <https://doi.org/10.30587/jurnalmanajerial.v10i01.4894>
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. ZIFATAMA PUBLISHING.
- PT. Taspen (Persero). (2023). *Muda Aman dan Tua Nyaman bagi ASN, Indonesia Maju!!*.pdf. <https://www.taspen.co.id/berita/detail/266>
- Ramayani, F., Chamidah, S., & Wahyuningsih, D. W. (2022). Pengaruh Complete Features, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Zoom Meeting Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 2(3), 633–647. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i3.86>
- Ramadhan, I. C., & Anggraeni, T. C. (2022). Pengaruh Promosi, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(1), 01–11. <https://doi.org/10.56127/jukim.v1i1.121>
- Ramadhani, S. M. T., Ekanova, A. P., & Putri, R. A. (2022). the Effect of Perceptions of Use, Perceptions of Ease of Use, and Security on the Intention of Millennial Customers To Use Bni Mobile Banking Through Customer Trust As Intervening Variables. *International Journal Management and Economic*, 1(3), 45–55. <https://doi.org/10.56127/ijme.v1i3.293>
- Ramos, F. L., Ferreira, J. B., Freitas, A. S. de, & Rodrigues, J. W. (2018). *The Effect of Trust in the Intention to Use m-banking*. [https://www.researchgate.net/publication/323503500\\_The\\_Effect\\_of\\_Trust\\_in\\_the\\_Intention\\_to\\_Use\\_m-banking/link/5a98aa6fa6fdccceff0d3921/download?\\_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19](https://www.researchgate.net/publication/323503500_The_Effect_of_Trust_in_the_Intention_to_Use_m-banking/link/5a98aa6fa6fdccceff0d3921/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19)
- Ratnasari, D. (2019). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Labelisasi Halal Terhadap Minat Beli Konsumen (*Pusat Oleh-oleh Kampoeng Kopi Banaran Banaran 9 Mart*). INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SALATIGA.

- Rozali, M. (2021). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi (Studi Kasus PT Taspen Persero Cabang Utama Medan) [Universitas Islam Negeri Sumatera Utara]. In *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. [http://repository.uinsu.ac.id/14320/1/Skripsi\\_MuhammadRozali\\_AsuransiSyariah.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/14320/1/Skripsi_MuhammadRozali_AsuransiSyariah.pdf)
- San, W. H., Von, W. Y., & Muhammad Imran Qureshi. (2020). The Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction in Malaysia. *Journal of Marketing and Information Systems*, 3(1), 46–62. <https://doi.org/10.31580/jmis.v3i1.1452>
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. ALFABETA, CV. <https://tuturilmu.com/download-buku-metode-penelitian-dr-sugiyono/>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Susanti, N. L. P. R., & Putra, I. M. P. D. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan, dan Risiko Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dalam Transaksi Keuangan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(03), 407–420. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/>
- Susilo, E. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan Online Dimediasi Kepuasan Pelanggan Online Pengguna Layanan Aplikasi Grab Di Bandar Lampung*. <http://digilib.unila.ac.id/54939/>
- TASPEN Care. (2019). *Otentikasi itu apa? Mengapa harus otentikasi dahulu untuk mencairkan dana pensiunan?* [https://tcare.taspen.co.id/index.php/tcare/detail\\_faq/17](https://tcare.taspen.co.id/index.php/tcare/detail_faq/17)
- Umaningsih, W. P., & Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, 21, 113–119. <https://doi.org/10.29407/jae.v5i3.14057>
- Utama, A. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Nilai Pelanggan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Traveloka). In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Vol. 3, Issue April). UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH.