

DAFTAR PUSTAKA

- Bernita, Y. B. (2019). *Analisis Pengaruh Sikap Terhadap Kualitas, Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pada Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta.*
- Ihsan, A. N., Wasito, S.E., & MSIE, P.I. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan Online Shop JD.ID (Suatu Survey Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan)*
- Jahan, Z, N. (2017). *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembayaran Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Skripsi*
- Jonathan, H. (2013) *Analisis Pengaruh E- Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk.*
- Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce shopee. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 55–62.
- Khaerani, A (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Online pada masa Pandemi Covid-19. Skripsi*
- Lestari, S., & Rani, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah.*

Limbong, T. R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Otentikasi Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Taspen) Terhadap Kepuasan Nasabah Pensiun (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kep Tanjung Balai). Skripsi

Maisarah. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Skripsi*

Mukharomah, M., Santi, M., Tinggi, S., Islam, A., & Tulungagung, M. (2021). Etika Pelayanan Usaha Food Court Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Queen Resto Kelurahan Bago Tulungagung). *Jurnal Ekonomi Syariah*, 08(01), 41–66.

Nawangarsi, Sri & Retno Widiastuti. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank* (Studi Kasus Pada PT. Bank DKI-Depok).

Nuraini, A. (2014). *Pengaruh Citra, Pelayanan, Aksesoris Jasa, Keragaman Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah* (Studi Pada Nasabah BPD DIY Syariah Yogyakarta).

Nurazizah. (2020). skripsi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*, 5–24.

Prisanti, Mega D., Suryadi, Imam dan Arifin, Zainul. 2017. *Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Customer Satisfaction Serta Implikasinya*

Terhadap Ecustomer Loyalty (Studi Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Lawang)

Putra, B. A. (2021). *Pengaruh E-Service Quality Pada Kepuasan Pelanggan Pengguna E-Commerce Di Bandar Lampung*. Strata 1 Thesis, Universitas Teknokrat Indonesia. Skripsi.

Ratna Esa Kuswati. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 6(1), 51–66.

Riza, S., & Sutopo. (2017). *Analisis Pengaruh E-Service Quality, Kualitas Informasi, dan Persepsi Kemudahan terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening*. *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 1–13.

Rizal, Z. (2021). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan*. 3(2), 6.

Rohitul, F. A. S. (2021) *Analisis E-Service Quality Aplikasi Taspen Otentikasi Untuk Kepuasan Nasabah (Studi kasus PT Taspen Regional Sumatera Barat)*

Saputra, F. I. (2013). *Kualitas layanan, Citra dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank BNI 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)*

Saragih, M. G. (2019) *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee di Kota Medan)*

Setiawan, H. (2021). *Evaluasi Terhadap Sistem Pencairan Dana Pensiun Melalui Aplikasi Otentikasi Taspen. Tugas Akhir*

Sondakh, C. (2015) *Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Taplus BNI Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)*

Tri Setia Ningtias, (2019) *Pengaruh Persepsi Harga Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengiriman Barang*, IQTISHAD, Vol. 2, No 1 Hal 46-53.

Virdha, F. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)* SKRIPSI. 53(9), 1689–1699.

