

DAFTAR PUSTAKA

- Khair, A., Fauziah, N. H., Nuraisah, N., Amanda, R. P., & Nurbaiti, N. (2025). Penerapan sistem informasi pada perbankan syariah: Keterbatasan masyarakat dalam menggunakan mobile banking. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 40–49.
- Ritonga, R. U., Nasution, M. I. P., & Sundari, S. S. A. (2023). Faktor penghambat adopsi mobile banking pada generasi milenial. *Journal of Management, Economic and Accounting (JMEA)*, 2(1), 6–13.
- Suhaeni, T. (2019). Analisis hambatan fungsional terhadap adopsi layanan mobile payment. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 5(3), 36–45.
- Suhemi, D. (2025). Faktor Penghambat dalam Penggunaan Aplikasi Andal by Taspen. Wawancara dengan karyawan PT. TASPEN (Persero) KC BUKITTINGGI.
- PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN). (2025, Januari 10). Praktis dan efisien, Andal by Taspen sudah diunduh lebih dari 1 juta peserta. <https://andal.taspen.co.id/content/detail/130>
- PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN). (2025). Profil perusahaan. <https://www.taspen.co.id/tentang-taspen/profil-perusahaan>
- PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (TASPEN). (2024, Desember 10). Autentikasi semakin mudah, dengan superapps Andal by Taspen. <https://andal.taspen.co.id/content/detail/122>

Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171–180.

Rahayu, N. K. P. D. (2023). Implementasi pelayanan pembayaran pensiun digital melalui aplikasi Taspen Otentikasi pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar (Tugas akhir, Politeknik Negeri Bali).

Callista, N. (2024). Penerapan Penggunaan Aplikasi Ollin Mobile Banking Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT. Bank Nagari. D3 thesis, Universitas Andalas.

Rahmi, A. (2023). Penerapan Aplikasi Pospay Dan Posaja Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Pada Pt Pos Indonesia Cabang Payakumbuh. D3 thesis, Universitas Andalas.

Anggun Permata Sari, R. (2024) Penerapan Service *Blueprint* Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Padang Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. D3 thesis, Universitas Andalas.

