

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'maruf Metode Penelitian Kualitatif 2015 Yogyakarta : Aswaja Presindo
- Alif Karnadi (2022). *BI Proyeksi Transaksi Bank Digital Tumbuh 21,8% pada 2022*.
<https://dataindonesia.id/digital/detail/bi-proyeksi-transaksi-bank-digital-tumbuh-218-pada-2022>
- Andriane, C. M. (2020). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Sistem Informasi Keuangan (SISKEUDES) (Studi kasus di Kabupaten Sleman Yogyakarta). *Akuntansi FE Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*, 1–132.
- Anita, Y. (2019). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bisnis Online Shop: Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Lazada di Kota Pekanbaru)*.
- Armstrong, P. T. K. & G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson Global Edition.
- Arpizal. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Bisnis Online. *Jurnal Riset Dan Pengembangan Ekonomi Islam*, 5(1), 23–50.
- Ashghar, S. A., & Nurlatifah, H. (2020). Analisis Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, dan Perceived Risk terhadap Keinginan Membeli Kembali melalui e-Trust dan s-Satisfaction (Studi Kasus Pengguna Gopay pada Transaksi UMKM). *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 1(1), 40.
<https://doi.org/10.36722/jaiss.v1i1.459>
- Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Dan E- Loyalty Nasabah Pengguna Mandiri Online. *Profit*, 14(01), 1–11. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.01.1>
- Cindy Mutia Annur (2022). Ada 204,7 Juta Pengguna Internet di Indonesia Awal 2022.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022>
- Demir, A., Maroof, L., Sabbah Khan, N. U., & Ali, B. J. (2020). The role of E-service quality in shaping online meeting platforms: a case study from higher education sector. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 13(5), 1436–1463.
<https://doi.org/10.1108/JARHE-08-2020-0253>

- Didin Fatihudin dan Anang firmansyah (2019). Pemasaran Jasa, Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. CV Budi Utama. Yogyakarta.
- Farida, I., Tarmizi, A., & November, Y. (2016). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Go-Jek Online. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 31–40.
- Fazria, M. S. Y., & Rubiyanti, R. N. (2019). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty dengan E-Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pelanggan Traveloka di Bandung). *E-Proceeding of Management Universitas Telkom*, 6(2), 4266–4232.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2016). Loyalitas Pelanggan: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan / Jill Griffin ; alih bahasa, Dwi Kartini Yahya. In J. Griffin (Ed.), *Customer loyalty* (15th ed., pp. xv, 238 hlm; 23 cm.). Erlangga: Jakarta.
- Haetami, A., & Widodo, T. (2021). Pengaruh E-service Quality Terhadap Customer Satisfaction, Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Bni Mobile Banking. *EProceedings ...*, 8(6), 7825–7833.
- Hapsari, R., Clemes, M., & Dean, D. (2016). The Mediating Role of Perceived Value on the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Indonesian Airline Passengers. *Procedia Economics and Finance*, 35(16), 388–395. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)00048-4](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)00048-4)
- Hardiawan, M. R. (2021). *Pengaruh E-Service Quality (Grabprotect), E-Trust Dan Organizational Reputation Terhadap E-Loyalty Customer Grabfood Melalui E-Satisfaction Di Masa Pandemi* <http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/50807>
- Hur, Y., Ko, Y. J., & Valacich, J. (2011). A Structural model of the relationships between sport website quality, e-satisfaction, and e-loyalty. *Journal of Sport Management*, 25(5), 458–473. <https://doi.org/10.1123/jsm.25.5.458>
- Iriani, A. F. (2018). Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *DINAMIS- Journal of Islamic Management and Bussines*, 2(2), 99–111.

- Ivasty, R., & Fanani, Z. (2020). The Impact of E-Service Quality on E-Satisfaction and Implications on B2C shopee.com the online Repurchase: A case study of Indonesia. *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering*, 06(07), 01–09. <https://doi.org/10.31695/ijasre.2020.33842>
- Jeon, M. M., & Jeong, M. (2017). Customers' perceived website service quality and its effects on e-loyalty. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 438–457. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2015-0054>
- Jonathan, H. (2013). Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk. *The Winners*, 14(2), 104. <https://doi.org/10.21512/tw.v14i2.650>
- Kartono, R. A., & Halilah, I. (2018). Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty (Studi Pada Seller Di Bukalapak). *Polban IRWNS*, 1(1), 1204–1213.
- Kholis, N. (2018). Perbankan Dalam Era Digital Baru. *Economicus*, 12(1), 80–88. <file:///C:/Users/ferna/Downloads/149-Article Text-394-1-10-20201112.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. (2013). *Manajemen Pemasaran (15th ed)*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management (15th ed)*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. (2019). *Manajemen Pemasaran (15th ed)*. Pearson Education.
- Kurniawan, Agung & Puspitaningyas (2016) *Zarah Metode Penelitian kuantitatif Yogyakarta.a*
: Pandifa Buku
- La Ode Alman, Sudarmanto, dan I. S. W. (2018). *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Deepublish.
- Liani, A. M., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh E-Trust terhadap E-Loyalty Dimediasi oleh E-Satisfaction pada Pengguna Dompot Digital Gopay. *YUME: Journal of Management*, 4(1), 138–149. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.445>
- Malau, H. (2018). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional sampai Era Modernisasi Global* (CV Alfabeta (ed.)).
- Melani, D. O., & Rahmiati. (2021). The Influence of E-Service Quality, E-Trust and E-Satisfaction toward E-Loyalty on Shopee Online Shopping Application Users. *MMS Marketing Management Studies*, 1(3), 253–266.

<https://doi.org/10.24036/jkmp.v1i1>

- Mubarok, A., & Kurriwati, N. (2021). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Satisfaction Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking Bank Tabungan Negara Bangkalan. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen (JKIM)*, 1(1), 91–97. <https://doi.org/10.21107/jkim.v1i1.11336>
- Muqorobin, M. S., & Kartini, E. (2022). SENTRI : Jurnal Riset Ilmiah. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(3), 17–34.
- Mutiara, M., & Wibowo, I. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 8(2), 10–20. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v8i2.419>(Anita, 2019)
- Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55–63. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>
- Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). Routledge.
- Puriwat, W., & Tripopsakul, S. (2017). Wpływ jakości e-usług na satysfakcję i lojalność klienta w korzystaniu z bankowości mobilnej: Studium przypadku Tajlandii. *Polish Journal of Management Studies*, 15(2), 183–193. <https://doi.org/10.17512/pjms.2017.15.2.17>
- Rahmawaty, S., Kartawinata, B. R., Akbar, A., & Wijaksana, T. I. (2021). The effect of e-service quality and E-trust on E-customer loyalty through E-customer satisfaction as an intervening variable (Study on gopay users in bandung). *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 5495–5506.
- Ranjbarian, B., Fathi, S., & Rezaei, Z. (2012). Factors Influencing on Customers' E-Satisfaction: A case Study from Iran. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9), 1496–1511.
- Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *TQM*

Journal, 32(6), 1443–1466. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2020-0019>

- Rojiqin, M. K., Hadi, S. N., & Utomo, Y. T. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Customer Loyalty Shopee Melalui E-Satisfaction Di Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Prespektif Syariah. *Jamasy : Jurrnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2(2020), 1–16.
- Romindo, Muttaqin, Saputra, D. H., Purba, D. W., M.Iswahyudi, Banjarnahor, A., & R., Simarmata, J. 9). (2019). *E-Commerce: Implementasi, Strategi dan, Inovasinya*. Yayasan Kita Menulis.
- Situs, P., & Com, E. B. (2020). *E-SATISFACTION DAN E-TRUST BERPERAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia ABSTRAK Saat ini e-commerce di Indonesia menjadi fenomena tren dan menjadi perhati. 9(7), 2683–2703.*
- Suariedewi, I. G. A. A. M. (2020). Effect of mobile service quality to e-trust to develop e-satisfaction and e-loyalty mobile banking services. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v7n1.836>
- Sugiyono .2017.Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Bandung: Alfabeta cv
- Sugiyono .2018.Metode Penelitin Kuantitatif.Bandug: Alfabeta
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Bandung: Alfabeta cv
- Tiwari, P., Bhat, A. K., & Tikoria, J. (2017). An empirical analysis of the factors affecting social entrepreneurial intentions. *Journal of Global Entrepreneurship Research*, 7(1), 1–25. <https://doi.org/10.1186/s40497-017-0067-1>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa—Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (1st ed.). Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triannah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). *Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D ' Besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan)*. 26(01), 105
- Tri Atmojo, J. J., & Widodo, T. (2022). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer

Loyalty melalui E-Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Tiket.com. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 133.
<https://doi.org/10.32832/jm-uika.v13i1.5092>

Wicaksana, A. (2016). Analisis Pengaruh Website Quality Dan EWOM Terhadap Purchase Decision Melalui Online Trust Pada Situs Tiket Travel Dan Reservasi Hotel Online Di Indonesia. *Https://Medium.Com/*.
<https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>