

DAFTAR PUSTAKA

- Aghdaie, F., Fathi, S., & Piraman, A. (2011). Factors affecting the attitude of trust in internet purchasing from the perspective of consumers. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(5), 208–221.
- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). Impact Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty. *ABAC Journal*, 29(1), 24–38.
- Amin, M. (2010). *Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty. Unit 07*, 1–5.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Ilmiah*. In *Rineka cipta, Jakarta*.
- Barnes, J. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management*. Andi.
- Berliana, M., & Zulestiana, D. A. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia. *REMIK (Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer)*, 4(2), 11. <https://doi.org/10.33395/remik.v4i2.10532>
- Cetinsoz, B., & Cevdet. (2015). The Influence of E-Service Quality on Customer Perceived Value : A Study on Domestic Tourists in. *Science and Research (IJSR)*, 4(1), 1265–1277.
- Diat, Prasajo, L. (2011). *Teknologi Informasi Pendidikan*. Gaya Media.
- Fandy Tjiptono. (2007). *Strategi Pemasaran, edisi kedua*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Ferdinand, A. (2011). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan disertai Ilmu Manajemen*. In *Semarang: Universitas Diponegoro*.
- Gajendra Sharma. (2017). Service quality, satisfaction and loyalty on online marketing: An empirical investigation. *Global Journal of Management and Business Research: E-Marketing*, 17(2), 1–11.

https://globaljournals.org/GJMBR_Volume17/7-Service-Quality-Satisfaction.pdf

Gefen, D. (2002). Customer Loyalty in e-Commerce Settings.pdf.crdownload. *Journal of the Association for Information Systems*, 3(1), 27–51. <https://pdfs.semanticscholar.org/00f2/f77fe6480f66c2982010a091e8c76c61b7ff.pdf>

Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.

Gujarati. (2004). *Ekonometrika Dasar*. Erlangga.

Hurriyati, R. (2010). bauran pemasaran dan loyalitas pelanggan. *Pendidikan Manajemen Bisnis*.

Jasfar, F. (2012). *Manajemen Jasa*. Ghalia Franchise.

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>

Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, R. H. (2003). Antecedents of Consumer Trust in B-to-C Electronic Commerce. *AMCIS 2003 Proceedings, 2003*, 157–167. <https://doi.org/10.12968/bjon.2012.21.3.160>

Kotler, Philip & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran* (Jilid kedua). Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran Jilid 1*. In *Jakarta*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management. Global Edition* (Vol. 15E). In *Global Edition*. <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>

Kumbhar, V. M. (2012). Conceptualization of E-Services Quality and E-Satisfaction: a Review of Literature. *Management Research and Practice*, 4(4), 18–18.

- Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis: Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*. Alfabeta.
- Lameshow, S., Jr, D. W. H., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1997). Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan. In *Herd*.
- Lovelock, Wirtz, M. (2013). Pemasaran jasa. *Journal of Chemical Information and Modeling*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Lovelock, C. (2011). *Pemasaran Jasa Manusia Teknologi Strategi (Ketujuh Ji)*. Erlangga.
- Lovelock, C. H. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks.
- Malhotra. (2005). *Riset Pemasaran Jilid 1 (Edisi 4)*. Indeks Kelompok Gramedia.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). an Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- Nurhalmi, A. D. (2019). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pengguna OVO pada Grab. *Bina Manajemen*, 8, 58–73.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pohan, F. S., & Aulia, Z. F. (2019). Kualitas situs web, kepercayaan, dan loyalitas konsumen Tokopedia. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 2(1), 13–22. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v2i1.43>
- Prawoto, A. T. (2016). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Raja Grafindo Persada.
- Priyatno. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20 (Edisi Pertama (ed.))*. Andi.

- Reni Purwitasari, E. B. (2019). PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, NILAI PELANGGAN, DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *JURNAL EKONOMI MANAJEMEN (JEM17)*, 4, 105–116. <https://doi.org/10.3770033-2909.I26.1.78>
- Sangadji, E. M. dan S. (2013). Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. *Penerbit Salemba*.
- Sari Listyorini. (2015). *Kepercayaan konsumen terhadap niat beli yang dipasarkan melalui media sosial*.
- Sarwono, J. (2013). *Statistik Multivariat Aplikasi untuk Riset Skripsi*. CV ANDI.
- Sativa, A., & Astuti, S. R. T. (2016). Analisis Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna E-Commerce C2C Tokopedia). *Management*, 5(3), 1–10.
- Situmorang, S. H. dan M. L. (2014). *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis* (Ketiga bel). USU Press.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Analisis*. Rineka Cipta.
- Sumanto. (2014). *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. CAPS(Center Of Academic Publishing Service).
- Sunyoto, D. (2011). Analisis Regresi dan Uji Hipotesis. In *Buku seru*.
- Sunyoto, D. (2012). Dasar - Dasar Manajemen Pemasaran. In *dasar dasar manajemen pemasaran*.
- Supomo, B., & Indriantoro, N. (2002). *Metodelogi Penelitian Bisnis* (Cetakan ke). BFEE UGM.

Suryani, T. (2008). Perilaku Konsumen implikasi pada strategi pemasaran. In *Erlangga*.

Tazkiyyaturrohmah, R. (2018). Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Modern. *Muslim Heritage*, 3(1), 23. <https://doi.org/10.21154/muslimheritage.v3i1.1240>

Tjiptono, F. (2000). *Service Quality And Satisfaction*. Andi.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi offset.

Tri, M. Y., & Achmad, Z. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Distro Redzone T-Shirt Maker). *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 9–12.

USMAN, R. (2017). Karakteristik Uang Elektronik Dalam Sistem Pembayaran. *Yuridika*, 32(1), 134. <https://doi.org/10.20473/ydk.v32i1.4431>

Wibowo, M. A., & Suryoko, S. (2018). Pengaruh Persepsi Manfaat, Tarif Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Produk E-Money (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Go-Pay Di Kota Jakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1–10.

Wong, D. (2017). Pengaruh Ability, Benevolence Dan Integrity Terhadap Trust, Serta Implikasinya Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce: Studi Kasus Pada Pelanggan E-Commerce Di Ubm. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(2), 155–168. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i2.46>

Sumber Berita:

<https://m.liputan6.com/bisnis/read/4037468/daftar-e-wallet-terpopuler-di-indonesia-dana-raih-pengguna-aktif-terbanyak>

<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20190813154902-185-420933/pengguna-aplikasi-dompet-digital-di-indonesia-naik>

<https://www.kompas.com/tren/read/2019/11/05/162832865/ovo-akui-ada-gangguan-jaringan>

<https://id.berita.yahoo.com/daftar-e-wallet-terpopuler-di-061500524.html>

<https://analisa.id/sejarah-panjang-ovo-startup-unicorn-kelima-indonesia/09/10/2019/>

<http://www.postmedya.com/teknologi/ovo-domp-digital-masa-kini-yang-permudah-transaksi-layanan-pembayaran/>

<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20191105165404-185-445813/ovo-buka-suara-soal-gangguan-layanan>

<https://kumparan.com/kumparantech/aplikasi-ovo-alami-gangguan-1sC70JvdHEb>

<https://iprice.co.id/trend/insights/e-wallet-terbaik-di-indonesia/>

<https://inet.detik.com/cyberlife/d-4629663/riset-ini-ungkap-aplikasi-pembayaran-digital-favorit-konsumen>

<https://selular.id/2019/08/iprice-top-10-e-wallet-di-indonesia-q2-2019/>

<https://firdausartikel.com/aplikasi-domp-digital-terbaik/#Ovo>

<http://solussinews.com/2018/02/09/ovo-aplikasi-e-money-yang-mengakomodasi-berbagai-kebutuhan-terkait-cashless-dan-mobile-payment/>

<https://investor.id/archive/ovo-targetkan-jadi-alat-pembayaran-nomor-satu>

<https://www.ovo.id/faq>