

## DAFTAR PUSTAKA

- A.Shaikh, A., & Karjaluo, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*.
- Adji, Jennifer dan Hatane Semuel. (2014). “Pengaruh Satisfaction dan Trust Terhadap Minat Beli Konsumen (Purchase Intention) Di Starbucks The Square Surabaya”. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 2, No. 1.
- Alif, G. 2013. Komunikasi Interpersonal Dan Fasilitas Kesehatan: Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan, Loyalitas Dan Wom Rumah Sakit. (Online). Vol 1, No 3; Oktober 2013. ISSN: 2302-4119.
- Al Nasser, Mohammad., Yusoff, Rushami Z., Islam, Rabiul., & Al Nasser, Abdullah (2013). E-Service Quality and its Effect on Consumers Perceptions Trust," *American Journal of Economics and Business Administration*, Science Publications, vol. 5(2), pages 47-55.
- Anggraeni, R. (2021, October 15). *Penetrasi Mobile Banking Capai 71 Persen Pengguna*. Retrieved from <https://www.idxchannel.com/https://www.idxchannel.com/banking/penetrasi-mobile-banking-capai-71-persen-pengguna>
- Akbar, Ario Arzaq (2016). Pengaruh E-service Quality Terhadap E-customer Satisfaction Dan E-customer Loyalty Pada Lazada.co.id
- Al-Hawari, M. A. (2014). How the Personality of Retail Bank Customers Interferes With the Relationship Between Service Quality and Loyalty. *International Journal of Bank Marketing*. 33 (1).
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2015). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 3(1).
- Billyarta, Galudensius & Sudarusman, Eka. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee di Sleman DIY. *Optimal Jurnal Ekonomi dan Bisnis Aktual*. Vol. 18.
- Dewi, G. A., Yasa, N. N., & Sukaatmadja, P. G. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT BPR HOKI DI KABUPATEN TABANAN. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 3.5 (2014) : 257-275.
- Digital 2021 Indonesia, (2021) <https://datareportal.com/reports/digital-2021-indonesia>
- Fatona, Siti. (2010). Kualitas Jasa yang Mempengaruhi Loyalitas dan Relevansinya terhadap Kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol:1.
- Fian, J. A. (2016). PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN AUTO 2000 SUNGKONO SURABAYA. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* : Volume 5, Nomor 6, Juni 2016.
- Gao, J. H. (2018). Analyzing Online Customer Satisfaction. *International Journal of Risk and Contingency Management*, 8(1), 1–12.

- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program (IBM SPSS). Edisi 8. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill (2016), Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan , Alih bahasa, Jakarta: Erlangga
- Hadiyati, E. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang). *Jurnal Manajemen Universitas Jambi*, 2(2): 81-90.
- Hair, et al, (2014), *Multivariate Data Analysis, New International Edition.*, New Jersey : Pearson
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Herdian, Gina. & Widyastuti. (2013). “Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan pada Nasabah Bank BTPN KCP Sepanjang”. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol 1, No. 2.
- Herington, C., & Weaven, S. (2009). E-retailing by banks: E-service quality and its importance to customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 43(9), 1220-1231.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan ketiga, Bandung: Alfabeta, CV
- Hutasoit. (2011). *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Magnascript.
- Indah, Dewi Rosa. (2016). Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 545-554.
- Indah, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 1 April 2018.
- Kamilullah, J., Kusyanti, A., & Aryadita, H. (2018). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Reputasi Terhadap Loyalitas Konsumen Online Shop Dalam Pembelian Produk di Toko XYZ. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIHK) Universitas Brawijaya*, 2(7), 2660–2669.
- Kotler dan Keller (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller (2016). *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Ling, Ying & Yin Ho, Jessica. (2015). Consumer Electronics E-retailing: Why the Alliance of Vendors’ E-service Quality, Trust and Trustworthiness Matters, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 219,
- McKinsey&Company. (2015). *Digital Banking in Asia: What do consumers really want?*
- Maesaroh, Siti. (2021). Analisis Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Online Shopping di Tokopedia. Jakarta
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (2014). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management*, 20(3), 709-734.
- Marsono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif. Langkah-langkah menyusun skripsi, tesis atau disertasi menggunakan teknik analisis jalur. Edisi 2. Bogor. In Media

- Musanto, T. (2004). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya.
- Mouriuchi, Emi., & Takahashi, Ikuo. (2016). Satisfaction trust and loyalty of repeat online consumer within the Japanese online supermarket trade. *Australasian Marketing Journal*. Vol 24.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN.
- Pramana, I. G., & Rastini, N. M. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI CABANG VETERAN DENPASAR BALI. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No.1, 2016: 706-733.
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang.
- Supranto, J. (2016). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*: Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Suwondo, A., Sarana, & Marjan, Fadli Irawan. (2017). “ANALISIS PENGARUH E-KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP E-LOYALITAS PELANGGAN KAI ACCESS BERDASARKAN E-SERVQUAL PADA PT KERETA API INDONESIA (Persero) DAOP IV SEMARANG”. *PROSIDING SENTRINOV*.
- Seasia.co. (2021). *Asean Ecomic Outlook*.  
[https://www.instagram.com/p/CVCNVS5FroJ/?utm\\_medium=share\\_sheet](https://www.instagram.com/p/CVCNVS5FroJ/?utm_medium=share_sheet)
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 15.
- Setyowidodo, Yohannes., Wahab, Zakaria., Shihab, Muschin, & Widiyanti, Marlina (2021). The Effect of E-Service Quality Dimensions on BCA Mobile User Satisfaction at PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Palembang. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*.
- Sidharta, Iwan., & Susanto, Boy (2015). Pengaruh Kepuasan Transaksi Online Shopping dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Sikap Serta perilaku Konsumen Pada E-Commerce. *Jurnal Computech & Bisnis*. Vol. 9 No.1
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sondakh, Conny. (2014). “Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)”. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol 3 No. 1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.

- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Edisi 5. Yogyakarta: ANDI.
- Trisnawati, Olivia M., & Fahmi, Syaifuddin. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia* Vol.4 No.2. Sekolah Tinggi Ilmu Kertanegara Malang.
- Wahyuni, C. R. (2016). Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank.
- Yusfiarto, Rizaldi. (2021). The relationship between m-banking service quality and loyalty: evidence in Indonesian Islamic Banking. *Asian Journal of Islamic Management*, [S.l.], p. 23-33, ISSN 2722-2330.
- Zehir, C., & Narçıkara, E. (2016). E-Service Quality and E-Recovery Service Quality: Effects on Value Perceptions and Loyalty Intentions. 5th International Conference on Leadership, Technology, Innovation and Business.
- Zeithaml, V. A. (2018). *Service Quality Dimensions*. Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.). MC Graw Hil Education.
- Zouari, Ghazi, and Marwa Abdelhedi. (2021). Customer Satisfaction in the Digital Era: Evidence from Islamic Banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship* 10:9.