

## DAFTAR PUSTAKA

- Aeni, Nur., & Istikhoroh, Siti., (2020). Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (pengguna shopee mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya). Retrieved from <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/download/1274/1232/5552>
- Alias Masek & Sulaiman Yamin. (2011). The Effect of Problem-Based Learning on Critical Thinking Ability: A Theoretical and Empirical Review. *Journal of International Review of Social Sciences and Humanities*, Vol.2 (1), hlm. 215-221.
- A.Shaikh, A., & Karjaluoto, 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.
- Agarwal, Rajesh & Dhingra, Sanjay. (2023). Factor Influencing Cloud Service Quality and their Relationship with Customer Satisfaction and Loyalty.
- 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.
- Aminatu Juhria, Nurtika Meinitasari, Fadel Iqbal Fauzi & Abdul Yusuf. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce shopee. Vol 13 (1), 55-62
- Anggraeni, R. (2021, October 15). Penetrasi Mobile Banking Capai 71 Persen Pengguna. Retrieved from <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).
- Apriliani, D., Baqqiyatus, N., Febila, R. & Sanjaya, V. (2020). Pengaruh kepuasan pelanggan, brand image, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada membercard. Vol.1 No.1: Juni 2020.
- Betterteam.com. (2023). Best Job Boards for 2023.  
<https://www.betterteam.com/au/job-boards>
- 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.
- C. Mowen, John dan Michael Minor. (2002). Perilaku Konsumen. Retrieved from <https://docplayer.info/227772-Pengaruh-kualitas-produk-dan-kepercayaan-terhadap-loyalitas-konsumen-dengan-kepuasan-sebagai-variabel-intervening.html>
- Farah Elisa Hidayah. (2021). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Loyalty melalui E-Satisfaction pada pengguna e-commerce Tokopedia. Vol.9 No.2.
- Gao, J. H. (2018). Analyzing Online Customer Satisfaction. *International Journal of Risk and Contingency Management*, 8(1), 1–12.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate 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.
- Henseler, J., Ringle, C., & Sinkovics, R. (2009). The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing. *Advance in International Marketing*, 20, 277-319.

- 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 BNI 46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 545-554.
- Imf.org. (2023). Economic Outlook for Asia Pacific.  
<https://www.imf.org/en/Publications/REO/APAC/Issues/2021/10/15/regional-economic-outlook-for-asia-and-pacific-october-2021>
- 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 Keller, K. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition. Retrieved from <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/download/1274/1232/5552>
- Komharudin, Arief Firman & Dina Nurapipah. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan Melalui Metode E-Servqual untuk Mengetahui Kepuasan Konsumen e-commerce Shopee pada masyarakat Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*. Vol.4 No.2.P-ISSN 2622-2191.
- Laela Sari & Rudy P.Tobing. (2022). Pengaruh E-Service Quality dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna SVOD WETV. Vol 2 No.1: Agustus 2022.

- Marwanah, s. (2022, July 2). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Konsumen serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. Retrieved from <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/view/1274>
- 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.
- Mariana, Y., Fadli, J. (2002). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction terhadap E-Loyalty Nasabah Perbankan Indonesia. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/389645-e-satisfaction-dan-e-trust-berperan-dal-a-90e65f8c.pdf>
- McKnight et al. (2002). "The Impact of Initial Consumer Trust on Intention to Transact with a Website: A Trusting Building Model". *Jurnal Sistem Strategi Informasi*, Vol. 11
- 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 consumers within the Japanese online supermarket trade. *Australasian Marketing Journal*. Vol 24.
- Nila Hidayati & Komang Krisna Heryanda. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Netflix. Vol. 8, No.1. P-ISSN: 2476-8782 DOI.
- Nurrahmi Hayani & Saipul Al Sukri. (2021). Dimensi E-Servqual dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 7, No.2, 2021: 679-686.
- 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.
- Pudjarti, Sri., Nurchayati., & Putranti, D. R. H. (2019). Hubungan E-Service Quality dan E-loyalty dengan E-Satisfaction pada pengguna Go-Jek di Semarang. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/389645-e-satisfaction-dan-e-trust-berperan-dal-a-90e65f8c.pdf>
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The Impact of e-Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Behavior in Online Shopping. Vol 5. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10231832>
- Risa Septiani. (2020). Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga dan Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan pelanggan studi kasus pengguna aplikasi Gojek di Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol.17, No.2.
- Santos, J. (2003.) E-Service Quality: A Model of Virtual Service Quality Dimensions. *Managing Service Quality*, 13, 233-246.
- Supertini, N., Telagawati, N. & Yulianthini, N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. Vol .2 No.1.
- Supranto, J. (2010). 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 Acces BERdasarkan E-ServQual pada PT KERETA API INDONESIA (Persero) DAOP IV Semarang”. Prosiding Sentrinov.
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Semrush.com. (2023). Seek April 2023 Traffic Stats. <https://www.semrush.com/website/seek.com.au/overview/>
- 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)*. Retrieved from <https://repository.uir.ac.id/4809/5/bab2.pdf>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpti, Sri., & Suparmi. (2020). Membangun e-Loyalty dan e-Satisfaction melalui e-Service Quality Pengguna Go Ride Kota Semarang. Retrieved from <http://web.archive.org/web/20221015144326/https://myjms.mohe.gov.my/index.php/ajrbm/article/view/19214>
- 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.
- Wenfang Fang, Bingjia Shao & Xiaohua Dong. (2022). Effect of e-service quality on customer engagement behavior in community e-commerce. *Journal School of Economics and Business Administration*. Chongqing University. Vol 13.
- Wearesocial.com. (2023). Digital 2023 Australia: 1 In 3 Australian Use Social Networks for Brand Research.

<https://wearesocial.com/au/blog/2023/02/digital-2023-australia-1-in-3-australians-use-social-networks-for-brand-research/>

- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank.
- 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,
- Yusfiyanto, 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., & Narcıkara, 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.). McGraw Hill Education.
- Zouari, Ghazi, and Marwa Abdelhedi. (2021). Customer Satisfaction in the Digital Era: Evidence from Islamic Banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship* 10:9.