

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. &. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: PT Andi.
- Abolfazlo, S. A. (2017). Effect of Electronic Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Saderat Bank's Customers. *Sci Stud* 2017;5(4):407-411.
- Amalia, I. P. (2020). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Customer Loyalty* Pada Aplikasi KAI Access Melalui Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening.
- Appstore. (2020, September). From <https://apps.apple.com/id/app/bsimobile-layanan-keuangan/id984436451?l=id>
- Ariefandi, V. (2018). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Customer Satisfaction* dan *E-Customer Loyalty* (Studi Kasus Pada Konsumen Pegipegi di Indonesia).
- Ario Arzaq Akbar, T. D. (2016). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Customer Satisfaction* dan *E-Customer Loyalty* Pada Lazada.co.id. *e-Proceeding of Management: Vol.3, No.1. ISSN: 2355-9357*.
- Bank Indonesia. (2016). *bi.go.id*.
- CNBC Indonesia. (2020). 1 Tahun *BSI Mobile*: Masih Kalah dari OVO & Dana, Diancam Shopee! From [https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200630121045-37-169026/1-tahun-BSI Mobile-masih-kalah-dari-ovo-dana-diancam-shopee](https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200630121045-37-169026/1-tahun-BSI-Mobile-masih-kalah-dari-ovo-dana-diancam-shopee)
- CNBC Indonesia. (2020). 1 Tahun *BSI Mobile*: Masih Kalah dari OVO & Dana, Diancam Shopee! From [https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200630121045-37-169026/1-tahun-BSI Mobile-masih-kalah-dari-ovo-dana-diancam-shopee](https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200630121045-37-169026/1-tahun-BSI-Mobile-masih-kalah-dari-ovo-dana-diancam-shopee)
- Databok.katadata. (2019). *Top 10 Dompot Digital yang Paling Sering Digunakan*

2019. From
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/11/27/inilah-dompet-digital-yang-paling-banyak-digunakan>
- Databoks.katadata. (2019). *Daftar Dompet Digital Terbesar di Indonesia Kuartal IV 2017 Kuartal II 2019*. From
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/08/23/inilah-daftar-dompet-digital-terbesar-di-indonesia>
- Databoks.katadata. (2020). Berapa Nilai Transaksi Fintech di Indonesia? From
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/10/berapa-nilai-transaksi-fintech-di-indonesia>
- Diawan, N. S. (2019). The Effect of *E-Service Quality* on E-Loyalty Through E-Satisfaction on Studies of OVO Application Users at The Faculty of Economics and Business, University of North Sumatra, Indonesia. *Jurnal Eropa Studi Manajemen dan Pemasaran, Vol,4 , Isu 1*.
- Fakhroddin, N. (2019). A Systematic Mapping Study On Gamification Applied To E- Marketing. *Journal of Research in Interactive Marketing*.
- Fitriani, A. (2018). Pengaruh E-Trust dan *E-Service Quality* Terhadap E- Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna E-Commerce C2C Shopee).
- Gamal Mohamed Shehata, M. A. (2019). Driving the internet and e-business technologies to generate a competitive advantage in emerging markets: Evidence from Egypt. *Information Technology & People, ISSN: 0959-3845*.
- Ghozali, I. (2013). *Partial Least Square Konsep, Metode dan Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamdalah, A. (2020). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-customer Satisfaction* dan E- Customer Loyalty Pada Pengguna Aplikasi MyIndihome.

- Hikmawati, F. (2017). *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: PT Rajagrafindo.
- Hootsuite. (2020). *175,2 Juta Pengguna Internet di Indonesia*. From <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4907674/riset-ada-1752-juta-pengguna-internet- di-indonesia>
- Hootsuite. (n.d.). Hasil research indikator digital utama negara Indonesia 2019. From <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2020>
- Husaini, A. (2020, Agustus). *kontan.co.id*. From <https://keuangan.kontan.co.id/news/snapcart-indonesia-riset-pertumbuhan-e-banking- dalam-tiga-bulan-ini-hasilnya>
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Managemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Junardi Me, M. S. (2019). Analisis Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Pelanggan JD.ID di Pontianak. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 2, No.1*.
- Kuangan.kontan. (2020). Snapcart Indonesia riset pertumbuhan e-banking dalam tiga bulan. From <https://keuangan.kontan.co.id/news/snapcart-indonesia-riset-pertumbuhan-e- wallet-dalam-tiga-bulan-ini-hasilnya>
- Kompas. (2019). Perempuan Indonesia Belanja Online: Impulsif hingga Tergiur Gratis Ongkir. From <https://money.kompas.com/read/2019/04/04/123029126/perempuan-indonesia-belanja-online-impulsif-hingga-tergiur-gratis-ongkir?page=all>
- Kompas. (2020). Milenial dan Generasi Z, Mana yang Lebih Suka Pakai Dompot Digital? From <https://money.kompas.com/read/2020/02/13/065600026/milenial-dan-generasi-z-mana-yang-lebih-suka-pakai-dompot-digital->
- Kompas. (2020). Studi: 68 Persen Pengguna Dompot Digital adalah Milenial.

From <https://money.kompas.com/read/2020/02/12/131300826/studi--68-persen-pengguna-dompet-digital-adalah-milenial>

Perspective. *International Journal of Learning and Change*, 334-347.

Melawati, R. (2020). Pengaruh Website Functionality, Perceived Usability, dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pelanggan Bukalapak.

Merdeka. (2020). Survei: Mayoritas Masyarakat Indonesia Minimal Gunakan 3 Dompet Digital. From <https://www.merdeka.com/uang/survei-mayoritas-masyarakat-indonesia-minimal-gunakan-3-dompet-digital.html>

Nizar S. Diawan, A. K. (2019). The Effect of *E-Service Quality* on E-Loyalty Through E- Satisfaction on Studies of OVO Application Users at The Faculty of Economics and Business, University of North Sumatra, Indonesia. *Jurnal Pemasaran Eropa* , Vol.4 , Isu 1.

Okezonefinace. (2018). *Indonesia Penduduk Terbanyak Nomor 4 di Dunia*. From <https://economy.okezone.com/read/2018/07/21/320/1925559/indonesia-penduduk-terbanyak-nomor-4-di-dunia-siapa-juaranya>

Ong Soo Ting, M. S. (2016). *E-Service Quality*, E-Satisfaction. *IOP Conf. Ser.: Mater. Sci. Eng.* 131 012012.

Oryza, R. (2020). PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI RESIKO, DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ONLINE (Studi Pada Mahasiswa/i Pengguna Aplikasi Jual Beli Online Lazada).

Perwira. (2016). Pengaruh *E-Service Quality* dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya yang Melakukan Transaksi Pembelian Online dengan Mobile Application Tokopedia). *Jurnal Administrasi Bisnis* ,Vol.38 No.2.

Prisanti, M. D. (2017). Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *E-*

Customer Satisfaction Serta Implikasinya Terhadap *E-Customer Loyalty* (Studi pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Lawang). *Journal Of Business Study*.

Rami Mohammad Al-dweeri, Z. M.-d. (2017). The Impact of *E-Service Quality* and E – Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of E-Satisfaction and E-Trust. *International Journal of Marketing Vol. 9, No.2*.

Rusydi, M. (2017). In *Customer Excellence* (1 ed., p. 39). Yogyakarta: Goysen Publishing.

Santosa, P. I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif – Pengembangan Hipotesis dan Pegujiannya Menggunakan SmartPLS*. Yogyakarta: CV Andi OFFSET.

Sarwono, J. &. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi Partial Least Square SEM (PLS-SEM)*. Yogyakarta: CV Andi OFFSET.

Sibarni, M. (2018). Pengaruh E-Satisfaction Terhadap Online Repurchase Intention Dengan E-Loyalty sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Lazada di Medan).

Sindonews. (2019). Punya Dompot Digital, Bikin Hemat atau Boros. From <https://ekbis.sindonews.com/berita/1387197/39/punya-dompot-digital-bikin-hemat-atau-boros?showpage=all>

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Cv.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi*. Bandung: Alfabeta CV.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.

Suwondo, A. (2017). Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Loyalitas Pelanggan KAI Access Berdasarkan *E-Servqual* Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang. *Proceeding*

Sentrinov, III.

Shaury, S. (2019). Analisis *Positioning E-Banking* Di Indonesia. From: repository.unair.ac.id

Tobagus, A. (2018). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap E-Satisfaction pada Pengguna di Situs Tokopedia. *Jurnal AGORA, Vol. 6, No. 1,*.

Zubair, M. A. (2019). An assessment of *E-Service Quality*, e-satisfaction and e-loyalty Case of online shopping in Pakistan. *South Asian Journal of Business Studies, vol. 8 no. 3.*