

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & J. Hartono. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi
- Alfajri, A. (2022). Determinan Leverage Pada Perusahaan Perbankan (Studi Pada Perusahaan Perbankan Terdaftar Di BEI 2016-2020). *ETNIK: Jurnal Ekonomi dan Teknik*, 1(10), 716-727.
- Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Dan E- Loyalty Nasabah Pengguna Mandiri Online. *Jurnal Profit*, 14(01), 1–11.
- Cahaya, Y. F., & Siswanti, I. (2020). Internet Banking Service Quality in Indonesia and Its Impact on E-Customer Satisfaction and E-Customer Loyalty. *Management Research Studies Journal*, I(1), 75–83. <http://journal.perbanas.id/index.php/mrsj/article/view/350>
- Fandy Tjiptono. (2019). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (1st ed.). Andi.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS), Dilengkapi Software Smartpls 3.0, Xlstat 2014, dan WarpPLS 4.0 Edisi 4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryono, S., & Wardoyo, P. (2012). *Structural Equation modeling untuk Penelitian Manajemen Menggunakan AMOS 18.00*. Bekasi: Penerbit PT Intermedia Personalia Utama.
- Kotler, Philip dan Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing*. Pearson, Education Limited.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management(15th ed.)*. Pearson Education, Inc.
- Marliyah, M., Ridwan, M., & Sari, A. K. (2021). The Effect of E-Service Quality on Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty of Mobile Banking Users (Case

Study of Bank Syariah Mandiri KCP Belawan). Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences, 4(2), 2717-2729.

Prakosa, D., & Pradhanawati, A. (2020). Pengaruh E-Trust Dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pengguna Tokopedia Di Kota Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(4), 457–464.

Priansa. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Alfabeta.

Priansa. (2017). *Kontemporer, PERILAKU KONSUMEN dalam Persaingan Bisnis*. ALFABETA.

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.

Rangkuti, F. (2017). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2014). *Cara Menggunakan Dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur) Lengkap Dengan Contoh Tesis Dan Perhitungan SPSS 17.0*, Cetakan Keenam. Bandung: Alfabeta.

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

Sarwono, J., & MSI, C. P. (2013). *Mengubah data ordinal ke data interval dengan metode suksesif interval (MSI)*. Jonathansarwono.info.

Sasono, I., Jubaedi, A. D., Novitasari, D., Wiyono, N., Riyanto, R., Oktabrianto, O., Jainuri, J., & Waruwu, H. (2021). The Impact of E-Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty: Empirical Evidence from Internet Banking Users in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 465–473

Suariedewi, I. G. A. A. M., & Suprpti, N. W. S. (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 & Social Sciences, 7(1), 185-196.

Sugiyono. (2020). metode penelitian kualitatif. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. CV Alfabeta.

Suprpti, S., & Suparmi. (2020). Membangun e-Loyalty dan e-Satisfaction melalui eService Quality Pengguna Goride Kota Semarang Development of e-Loyalty and e-Satisfaction through quality of e-Service for GoRide User. JKBM (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen), 6(2), 2407–263.

Tjiptono, F. (2017). *SERVICE MANAGEMENT - Mewujudkan Layanan Prima* (III). ANDI.

Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran, Edisi Ke-4*. Penerbit ANDI.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Andi.

Tobagus, A. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna di Sius Tokopedia Anita. AGORA, 6(1), 1–10

Wardana, Z. A., & Sihombing, M. (2022). Pengaruh Electronic Service Quality dan Electronic Satisfaction Terhadap Electronic Loyalty. Journal of Social Research, 1(7), 652-664.

Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia. ResearchGate.

Wibisono, D. (2013). Panduan Penyusunan Skripsi, Tesis & Disertasi. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET (Penerbit ANDI).

Widodo. (2017). Metodologi Penelitian: Populer & Praktis. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Zainurossalamia, S. (2020). Manajemen Pemasaran: Teori dan Strategi (Forum Pemuda Aswaja (ed.)).

<https://bni.co.id/id-id/e-banking/bni-mobile-banking>. Diakses tanggal 31 Oktober

2022.

<https://databoks.katadata.co.id/>. Diakses tanggal 31 Oktober 2022.

<https://ojk.co.id/>. Diakses tanggal 31 Oktober 2022.

<https://www.kominfo.go.id/content/detail/41127/menko-airlangga-ekonomi-digital-di-indonesia-tertinggi-di-asia-tenggara/0/berita>. Diakses tanggal 31 Oktober 2022.

<https://www.merdeka.com/perbankan/tingkatkan-layanan-digital-bank-bni-perkuat-tiga-produk-unggulan.html>. Diakses tanggal 02 November 2022.

<https://www.republika.co.id/berita/rdr9pa349/bni-catat-jumlah-pengguna-mobile-banking-melonjak-118-juta#:~:text=REPUBLIKA.CO.ID%2C%20JAKARTA,on%2Dyear%2Fyoy>). Diakses tanggal 31 Oktober 2022

<https://tekno.kompas.com/read/2022/07/06/20050037/orang-indonesia-lebih-andalkan-mobile-banking-dan-e-wallet-untuk-transaksi?page=all>. Diakses tanggal 01 November 2022

<https://www.similarweb.com/>. Diakses tanggal 22 November 2022.