

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, N., & Putra, K. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN . *Bisma:Jurnal Manajemen*, 1.
- Ahmad, S., Bhatti, S. H., & Hwang, Y. (2020). E-service quality and actual use of e-banking: Explanation through the Technology Acceptance Model. *Sage*.
- Anggraini, & Arafah, S. N. (2021). Pengaruh E-service quality terhadap loyalitas pengguna aplikasi My Telkomsel. *BITS*.
- Annur, C. M. (2024, Februari 27). *Ada 185 Juta Pengguna Internet di Indonesia pada Januari 2024*. Retrieved from databooks. katadata: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/02/27/ada-185-juta-pengguna-internet-di-indonesia-pada-januari-2024>
- Appstore. (2023). *Keluhan Konsumen pada Aplikasi Livin'by Mandiri*. Appstore.
- Ariesta, A. (2023, Oktober 30). *Naik 55 Persen, Pengguna Livin' by Mandiri Capai 21 Juta Pengguna Aktif*. Retrieved from idxchannel.com: <https://www.idxchannel.com/amp/banking/naik-55-persen-pengguna-livin-by-mandiri-capai-21-juta-pengguna-aktif>
- Atmojo, J. J., & Widodo, T. (2022). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty melalui E-Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Tiket.com. *Jurnal manajemen (Edisi Elektronik)*.
- Bank Mandiri. (2023, Oktober). *Mandiri*. Retrieved from New Livin' by Mandiri, Financial Super App Bank Mandiri Hadir di Hari Ulang Tahun ke-23: <https://bankmandiri.co.id/livin>
- Bank Mandiri. (2023, Oktober). *Profil Perusahaan*. Retrieved from Bank Mandiri: <https://www.bankmandiri.co.id/web/guest/profil-perusahaan>
- Berliana, M., & Zulestiana, D. A. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer . *Remik "Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer* .
- Bougie, R., & Sekaran, U. (2020). *Research Methods for Business (A Skill-Building Approach) 8th Edition*. John Wiley & Sons.
- Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION DAN E-LOYALTY NASABAH PENGGUNA MANDIRI ONLINE. *Jurnal Profit*.
- Candiwan, & Wibisono, C. (2021). Analysis of the influence of website quality on customers loyalty on e-commerce. *international journal of electronic commerce studies*.
- Fawzi, M. G., Iskandar, A. S., Erlangga, H., Nurjaya, & Sunarsi, D. (2022). *Strategi Pemasaran (Konsep, Teori dan Implementasi)*. Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Feng Li, H. L. (2021). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning, and service quality. *Technology in Society (Elsevier)*.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris, 3/E*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hair, Jr, Latan, H.,J., & Noonan, R. (2023). *Partial Least Squares Path Modeling (Basic Concepts, Methodological Issue And Applications, Second Edition)*. Springer.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Efendi, M. B., Sudarsono, A., purba, Lie sisca, . . . Novela. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indonesia: Yayasan Kita Menulis.
- Hardani, andriani, ustiawaty, utami, istiqomah, fardani, . . . auliya. (2020). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu.
- Haria, T. T., & Mulyandi, M. R. (2019). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION PADA PENGGUNA. *Seminar dan Lokakarya Kualitatif Indonesia 2019* (p. 137). Tangerang: Universitas Matana.
- Hariyanto, R. P., & Rachmawati, I. (2022). Effect of E-Service Quality on Loyalty through Customer Satisfaction on Livin' Users by Mandiri. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*.
- Hwa, C. J., Chuan, F., & Ting, H. (2017). *PLS-SEM using SmartPLS 3.0: Chapter 13: Assesment of moderation Analysis*.  
<https://www.researchgate.net/publication/341357609>.
- Jobber, D., & Chadwick, F. (2019). *Principles and Practice of Marketing, Ninth Edition*. London: McGraw-Hill Education.
- Kasmir. (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian Untuk Ilmu Manajemen, Akuntansi, dan Bisnis*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Khan, M. A., & Zubair, S. S. (2019). An assessment of e-service quality, e-satisfaction and e-loyalty case of online shopping in Pakistan. *Emerald Publishing Limited*.
- Kotler, P., Armstrong, G., & Balasubramanian, S. (2023). *Principles of marketing, Nineteenth Edition*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Krisdiyani, D., & Rimadias, S. (2023). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING "LIVIN" BY MANDIRI DENGAN E-SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Journal of Accounting, Management, And Islamic Economics, Vol 1, No. 01*.
- Laras, A. (2024, Maret 18). *Pengguna Mobile Banking BRI, BCA, Mandiri, dan BNI Terus Menanjak Siapa Terbesar?* Retrieved from finansial.bisnis.co: <https://finansial.bisnis.com/read/20240318/90/1750088/pengguna-mobile-banking-bri-bca-mandiri-bni-terus-menanjak-siapa-terbesar>
- Merdeka. (2021). Retrieved from 8 Manfaat Internet bagi Kehidupan Manusia, Perhatikan Penggunaannya Secara Bijak: <https://www.merdeka.com/jabar/8-manfaat-internet-bagi-kehidupan-manusia-perhatikan-penggunaannya-secara-bijak-kln.html>
- Muslim, U. D. (2022). *BRKP (Buletin Riset Kebijakan Perbankan)*. Jakarta: OJK (Otoritas Jasa Keuangan).
- OJK.go.id. (2023). *PERBANKAN DI ERA SERBA DIGITAL*. Retrieved from OJK.go.id: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20660>
- Paramita, R. W., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Lumajang, Jawa Timur: Widya Gama Press.

- Paryatno, L., Lukitowati, H. L., & Ramadhan, M. (2022). EVALUASI PEMBELAJARAN BERBASIS WEBINAR DENGAN IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX ANALYSIS (IPMA). *TEKNODIK*.
- PlayStore. (2023). *Keluhan Konsumen pada Aplikasi Livin'by Mandiri di Play Store*. Playstore.
- Prasasti, G. D. (2022, Februari 25). *Penjelasan Bank Mandiri Atas Keluhan Warganet Soal Livin' By Mandiri Error*. Retrieved from liputan6.com: <https://www.liputan6.com/tekno/read/4897349/penjelasan-bank-mandiri-atas-keluhan-warganet-soal-livin-by-mandiri-error?page=2>
- Quiserto, R. (2024, Maret 2). *BRIMo vs Livin Mandiri, Mana Aplikasi Bank Terbaik*. Retrieved from duwitmu.com: <https://duwitmu.com/tabungan/brimo-vs-livin-mandiri>
- Rahayu, I. R., & Pratama, M. A. (2022, 1 14). *Perbedaan Internet Banking dan Mobile Banking*. Retrieved from Kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2022/01/14/181000726/perbedaan-internet-banking-dan-mobile-banking>
- Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction, and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *emerald*, 11.
- Sagita, A., Shamsudin, M., Ramli, A., Budiharjo, R., & Himawan, A. F. (2024). Business Strategy and Small and Medium Enterprises (SMEs) Performance: The Moderating Role of the Business Environment. *COMPENDIUM by paperASIA*.
- Santika, I. W., & Pramudana, K. A. (2018). Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Situs Online Travel Di Bali. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 278-289.
- Siregar, K. (2023). Importance-Performance Analysis (IPMA). *Journal of bussiness reserach*
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Studi Kasus (Pendekatan: Kuantitatif, Kualitataif, dan Kombinasi)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitaid (R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- TopBrandAward. (2023). *Komparasi Brand Index*. Retrieved from topbrand-award: [https://www.topbrand-award.com/komparasi\\_brand/bandingkan?id\\_award=1&id\\_kategori=14&id\\_subkategori=227&tahun\\_awal=2019&tahun\\_akhir=2023&brand1=BNI%20Mobile&brand2=BRI%20Mobile&brand3=CIMB%20Niaga%20Mobile&brand4=m-Banking%20Mandiri&brand5=m-BCA](https://www.topbrand-award.com/komparasi_brand/bandingkan?id_award=1&id_kategori=14&id_subkategori=227&tahun_awal=2019&tahun_akhir=2023&brand1=BNI%20Mobile&brand2=BRI%20Mobile&brand3=CIMB%20Niaga%20Mobile&brand4=m-Banking%20Mandiri&brand5=m-BCA)
- Wicaksono, M. T. (2021). Pengaruh kepercayaan dan Kualitas layanan terhadap kepuasan Pengguna M-Banking Mandiri di Jakarta. *Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, (pp. 1090-1103).
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Service Marketing (Ninth Edition)*. USA: World Scientific.
- Zuliestiana, D. A., & Setiawan, A. N. (2022). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION DAN

DAMPAKNYA TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY PADA  
PENGGUNA APLIKASI BCA MOBILE. *JIMEA*.