

Daftar Pustaka

- Agha, A. A., Rashid, A., Rasheed, R., Khan, S., & Khan, U. (2021). Antecedents of Customer Loyalty at Telecomm Sector. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry*.
- Ahdiat, A. (2023, Juli 25). *Survei Pengguna Dompot Digital: Gopay dan OVO Bersaing Ketat*. Retrieved from databoks: <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/6dbd888ba54ceb6/survei-pengguna-dompot-digital-gopay-dan-ovo-bersaing-ketat>
- Yesidora, A. (2022, Maret 21). *Profil DANA, Dompot Digital Bagian Grup Emtek dan Sinarmas*. Retrieved from Katadata.co.id: <https://katadata.co.id/ekonopedia/profil/623835fd7de77/profil-dana-dompot-digital-bagian-grup-emtek-dan-sinarmas>
- Abdullah, A., & Kasmi, M. (2021). The Effect of Quality of Service on Customer Satisfaction. *JURNAL MANAJEMEN BISNIS*, 8(2), 410–422. <https://doi.org/10.33096/jmb.v8i2.954>
- Adhiim, D. M., & Pradana, M. (2021). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY PADA APLIKASI OVO MELALUI E-CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING*. 8(5).
- Aldi Samara & Metta Susanti. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 249–260. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v1i2.700>

- Aqliyah, N. (2024). Pengaruh Persepsi Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi DANA. *Revenue Manuscript*, 2(2), 188–194.
<https://doi.org/10.63068/revenue.v2i2.109>
- Ardani, M., & Subarjo, S. (2025). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, dan E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty Pengguna E-Wallet Dana di Yogyakarta. *Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation*, 2(1), 152–163.
<https://doi.org/10.57235/hemat.v2i1.4964>
- Arman Syah. (2021). *MANAJEMEN PEMASARAN KEPUASAN PELANGGAN*. Widina Bhakti Persada Bandung. www.penerbitwidina.com
- Avania, I. K., & Widodo, A. (2023). *Effect of E-Service Quality on E-Customer Loyalty through E- Customers Satisfaction on E-Commerce Shopee Application*.
- Bandur, A., & Prabowo, H. (2021). *Penelitian kuantitatif: Metodologi, desain, dan analisis data dengan SPSS, AMOS & NVIVO*.
- Basuki, M. S. (2021). *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*. Media Sains Indonesia.
- Bilqis, S. U. (2024). *DOMPET DIGITAL DANA : KEPUASAN PENGGUNA MELALUI PERAN KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEAMANAN*. 2(1).
- Brown, S. W. (1991). *Service Quality: Multidisciplinary and Multinational Perspectives*. Lexington Books.
- Cahyono, R., & Sari, D. K. (2022). The Mediating Role of Satisfaction in the Impact of Ease of Use, Service Features, and Trust on User Loyalty in Zoom. *Academia Open*, 7.
<https://doi.org/10.21070/acopen.7.2022.2827>

- Cuhanazriansyah, M. R., Giatman, M., & Ernawati, E. (2021). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan DANA pada masa Physical Distancing. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(2), 311–319. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i2.35853>
- Dahlan. (2023). *Kualitas Pelayanan: Manajemen SDM dan Budaya Organisasi*. Penerbit NEM.
- Darin Rania. (2024, April 5). Survei Dompot Digital Paling Favorit di Indonesia [2024]. *JUBELIO BLOG*. <https://jubelio.com/hasil-survei-dompet-digital-paling-favorit-di-indonesia/>
- Daryanto, & Setyobud, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Davis. (2019). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). *User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models* (Vol. 35). *Management Scienc*.
- Desti Dirnaeni, Lies Handrijaningsih, Septi Mariani T.R, & Anisah. (2021). PERSEPSI KEMUDAHAN, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN E-WALLET MELALUI KEPUASAN. *ULTIMA Management*, 13(2).
- Dirnaeni, D. (2021). PERSEPSI KEMUDAHAN, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN E-WALLET MELALUI KEPUASAN. *ULTIMA Management*, 13(2).

Ghifari, Z. M. & Syahputra. (2021). *THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON E-CUSTOMER SATISFACTION OF DANA APPLICATION*. 8(5), 6576.

Ghozali, I. (2016). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)*. Universitas Diponegoro Semarang.

Ghozali, I. (2021). *Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2. 9* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I., & Kusumadewi, K. (2023). *Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 4.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial Least Squares Konsep Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J. G., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Cham: Springer.

Hair, J., Hult, T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.).

Hair, J., William C, Black, B. J., B., & Rolph E. Anderson. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Annabel Ainscow.

Heryanti, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran

Elektronik (E-Payment). *Journal on Education*, 5(3), 8080–8096.

<https://doi.org/10.31004/joe.v5i3.1595>

- Imelda Megawati. (2017). Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship Vol. 11, No. 1, April 2017, 13-26 ISSN 2443-0633. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 11(1), 13–26.
- Ismi, R. N., & Abdilla, M. (2023). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas*, 25(2), 428–441.
<https://doi.org/10.47233/jebd.v25i2.973>
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Erlangga.
- Juniantara, I. M. A., & Sukawati, T. G. R. (2018). PENGARUH PERSEPSI HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(11), 5955.
<https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v07.i11.p06>
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik* (1st ed.). Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian: Untuk Ilmu Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*. Jakarta: Rajawali Persada.
- Kotler & Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran* (13th ed., Vol. 1). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Inc.
- Krishna Anugrah & I Wayan Sudarmayasa. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Ideas Publishing.
- Lee, H., Fiore, A. M., & Kim, J. (2006). The role of the technology acceptance model in explaining effects of image interactivity technology on consumer responses.

International Journal of Retail & Distribution Management, 34(8), 621–644.

<https://doi.org/10.1108/09590550610675949>

Lovelock, C. H. (1991). *Services Marketing*. Prentice Hall.

Madiawati, P. N., Pradana, M., Sulistijono, S., & Hidayat, A. M. (2020). CUSTOMERS'

SATISFACTION OF ONLINE SHOPPING MEASURED BY INFORMATION QUALITY AND

TRUST FACTORS. *International Journal of Management (IJM)*, 11(8).

Mahendri, W., & Azah, I. N. (2023). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI. 3(1).

Marwan Effendi, Gatot Wijayanto, & Agnes Dini Mardani. (2023). The Impact Of Digital Service Quality And Consumer Trust On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As A Mediator (Pengaruh Kualitas Layanan Digital Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Pemediasi). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 9866–9874.

Nandang Lesmana, Ilham Hakim, Riana, Amriadi Sanjaya, Izzy Samsu Marsin, Mardiani Safitri, Eko Prasetyo, Heryani Witiyastuty, Ifdil Jamal, Rizki Firmanda, Suparno, Aman, & Hendri Herman. (2022). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.).

Ni Made Widnyan, Vitalia Carla Rettobjaan, & A.A. Ngurah BagusAristayudha. (2020). PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN INOVASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOJEK(STUDI KASUS PADA UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, Volume 5(2).

<http://journal.undiknas.ac.id/index.php/manajemen>

- Novyantri, R., & Setiawardani, M. (2021). The Effect Of E-Service Quality On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As A Mediation Variable On Dana's Digital Wallet (Study On Dana Users). *International Journal Administration, Business and Organization*, 2(3), 49–58.
- Nurwanti, S., Yuliana, & Betanika Nila Nirbita. (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap penggunaan Aplikasi DANA menggunakan metode SWOT (Studi pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi 2020 Universitas Siliwangi). *Widya Manajemen*, 5(2), Article 2.
- Ogbeibu, S., Jabbour, C. J. C., Gaskin, J., Senadjki, A., & Hughes, M. (2021). Leveraging STARA competencies and green creativity to boost green organisational innovative evidence: A praxis for sustainable development. *Business Strategy and the Environment*, 30(5), 2421–2440. <https://doi.org/10.1002/bse.2754>
- Parasuraman, A & Zeithaml, & Valarie A. (2004). *Service Quality*. Marketing Science Institute.
- Patnaik, A., Kudal, P., Dawar, S., Inamdar, V., & Dawar, P. (2023). Exploring User Acceptance of Digital Payments in India: An Empirical Study Using an Extended Technology Acceptance Model in the Fintech Landscape. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18(8), 2587–2597. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.180831>
- Pertiwi, A. B., Ali, H., & Sumantyo, F. D. S. (2022). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN: ANALISIS PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN)*. 3(6).
- Popon Srisusilawati, Jajang Burhanudin, Arlin Ferlina Mochamad Trenggana, Muhammad Ansar Anto, Gusti Putu Eka Kusuma, Liisa Firhani Rahmasari, Suharyati, Mulyani,

Nafiah Ariyani, Prasetyo Hadi, Alfatih S. Manggabarani, Fitri Puji Lestari, Novi Irawati, Lenny Kurnia Octaviani, Resekiani Mas Bakar, Musafir, & Irra Chrisyanti Dewi. (2023). *Loyalitas Pelanggan*. WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG (Grup CV. Widina Media Utama). www.penerbitwidina.com

Prasetio, A., Hananto, B. A., Adiningtyas, H., & Liew, T. W. (2025). The role of service quality, customer perceived value, and trust in enhancing customer satisfaction of expedition service. *Decision Science Letters*, 14(1), 193–204. <https://doi.org/10.5267/j.dsl.2024.10.001>

Rila Anggraeni. (2015). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Untuk Menggunakan dan Penggunaan Aktual Layanan Jejaring Sosial Berbasis Lokasi (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 1(1), 1–52.

Robaniyah, L., & Kurnianingsih, H. (2021). PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI OVO. *Image : Jurnal Riset Manajemen*, 10(1), 53–62. <https://doi.org/10.17509/image.v10i1.32009>

Rodiah, S. R., & Melati, I. S. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Milenial Kota Semarang. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship*, 1(2), 66. <https://doi.org/10.31331/jeee.v1i2.1293>

Septiana, N. M., & Artiningsih, D. W. (2021). (PT BANK RAKYAT INDONESIA PERSERO TBK CABANG BANJARMASIN SAMUDERA). 10(2).

- Septyarani, T. A., & Nurhadi, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 7(2), 218–227. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.15877>
- Sharma, V., Jangir, K., Gupta, M., & Rupeika-Apoga, R. (2024). Does service quality matter in FinTech payment services? An integrated SERVQUAL and TAM approach. *International Journal of Information Management Data Insights*, 4(2), 100252. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2024.100252>
- Siswati, D. E., & Iradawaty, S. N. (2024). *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Sudaryono. (2022). *Komunikasi Bisnis*. Ukraina: Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (1st ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (2nd ed.). Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhendar, A., Asmala, T., & Johan, A. (2022). The Effect of Digital Service Quality on Public Satisfaction through Perception of Ease of Use. *Journal of Applied Management and Business Administration*, 1(1), 11–20. <https://doi.org/10.59223/jamba.v1i1.3>
- Sulistiyowati, R., Paais, L. S., & Rina, R. (2020). *Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Dompot Digital* (No. 1). 4(1), Article 1.
- Syahidah, A. A., & Aransyah, M. F. (2023). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Customer Loyalty Pada Pengguna Dompot Digital DANA Melalui E-Satisfaction

- Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 12(1), 36–44. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v12i1.1593>
- Teddy Chandra, Stefani Chandra, & Stefani Chandra. (2020). *SERVICE QUALITY, CONSUMER SATISFACTION, DAN CONSUMER LOYALTY: TINJAUAN TEORITIS*. CV IRDH Anggota IKAPI No. 159-JTE-2017. www.irdhcenter.com
- Thung, F. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MITRA GO-JEK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI*.
- Timotius, K. H. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Manajemen Pengetahuan Untuk Perkembangan Pengetahuan*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. (2013). *Manajemen Jasa*. Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian* (3rd ed.). Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2020). *Manajemen Jasa* (Edisi Pertama). Penerbit Andi Offset.
- Tri Aji, P., & Ramadani, L. (2024). Patients' Acceptance of Telemedicine Technology: The Influence of User Behavior and Socio-Cultural Dimensions. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 10(1), 81–93. <https://doi.org/10.20473/jisebi.10.1.81-93>
- Tyas, R. W., & Azizah, N. (2022). *Analisa Kepuasan Pengguna Dompot Digital melalui Continuance Use Intention dengan Expectation Confirmation Model*. 14(2).
- Wahyoedi. (2022). *Loyalitas Nasabah :Tinjauan Aspek Religiusitas Dan Kualitas Layanan*. Penerbit Adab.

- Wahyuningsih, D., & Nirawati, L. (2022a). PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN E-WALLET APLIKASI DANA. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 7(3), 435–445. <https://doi.org/10.31932/jpe.v7i3.2123>
- Wahyuningsih, D., & Nirawati, L. (2022b). PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN E-WALLET APLIKASI DANA. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 7(3), Article 3. <https://doi.org/10.31932/jpe.v7i3.2123>
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>
- Winarno, A., & Dewi, T. S. (2023). *EFFECT OF EASE OF USE AND CONSUMER EXPERIENCE ON REPURCHASE INTENTION OF TRAIN TICKETS THROUGH KAI ACCESS WITH SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE (STUDY ON KAI ACCESS USERS IN MALANG)*. 1(4).
- Yindrizar, Susiana, Erizal Nazaruddin, & Melkia Zahra Olivia Vransiska Cania. (2024). *IMPLEMENTASI KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK*. CV. AZKA PUSTAKA.
- Yusuf, A., Dewi, N. A., Ula, N. S., & Luthfi, A. (2021). PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN OVO. *Jurnal Manajemen*, 11(1).
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988a). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2).