

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Khayyal, A., Alshurideh, M., Al Kurdi, B., & Aburayya, A. (2020). The impact of electronic service quality dimensions on customers' e-shopping and e-loyalty via the impact of e-satisfaction and e-trust: A qualitative approach. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 14(9), 257–281
- Afghany, M. F., & Irawan, H. (2024). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction dan E-Loyalty pada pengguna aplikasi My JNE di Provinsi Jawa Barat. *eProceedings of Management*, 11(5). Telkom University..
- Alkhowaiter, W. A. (2020). Digital payment and banking adoption research in Gulf countries: A systematic literature review. *International Journal of Information Management*, 53, 102102.
- Alnaim, A. F., Sobaih, A. E. E., & Elshaer, I. A. (2022). Measuring the mediating roles of e-trust and e-satisfaction in the relationship between e-service quality and E-loyalty: A structural modeling approach. *Mathematics*, 10(13), 2328.
- Amalia, I. P., & Widodo, A. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty pada Aplikasi KAI Access Melalui E-Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening. *Business Preneur: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(1), 1–10.
- Amelia, D., Setiaji, B., Jarkawi, Primadewi, K., Habibah, U., Luisa, T. L., Rajagukguk, P. K. P., Nugraha, D., Safitri, W., Wahab, A., Larisu, Z., Setiaji, B., & Dharta, F. Y. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Amiruddien, A., Rahman, A., & Hidayat, R. (2021). The influence of ZIS literacy and trust on the decision to channel ZIS through digital payment at LAZISMU in Makassar City. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 10(6), 1–12.
- APJIII. (2023). *Survei APJII Pengguna Internet Di Indonesia Tembus 215 Juta Orang*.
- Ashiq, R., & Hussain, A. (2024). Exploring the effects of e-service quality and e-trust on consumers' e-satisfaction and e-loyalty: insights from online shoppers in Pakistan. *Journal of Electronic Business & Digital Economics*, 3(2), 117–141.

- Atmojo, J. J. T., & Widodo, T. (2021). Pengaruh E-service Quality Terhadap E-customer Loyalty Melalui E-customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Tiket.com. *eProceedings of Management*, 8(5).
- Babbie, E. (2024). *The Practice of Social Research*. Cengage Learning.
- Berliana, M., & Zulestiana, D. A. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia. *REMIK: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 4(2), 223–229.
- BPS. (2022). *Kepadatan Penduduk menurut Provinsi*.
[https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTQxIzI=/kepadatan-penduduk - menurut-provinsi.html](https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTQxIzI=/kepadatan-penduduk-menurut-provinsi.html)
- Candiwan, C., & Wibisono, C. (2021). Analysis of the influence of website quality to customer's loyalty on e-commerce. *International Journal of Electronic Commerce Studies*, 12(1), 83–102
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2023). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publication.
- Creswell, John. W. (2023). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset* (3rd ed.). Pustaka Pelajar.
- Dewi, A. P., Ellitan, L., & Pradana, D. W. (2022). Analisa Pengaruh Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Di Mc Donald's Raya Darmo Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 11(2), 121–129.
- Dewi, T. U., & Nugroho, P. N. A. (2020). Pengaruh customer experience terhadap customer satisfaction dan customer loyalty institut francais Indonesia di Surabaya. *Jurnal Teknologi Dan Terapan Bisnis*, 3(2), 30–39.
- Field, A. (2024). *Discovering Statistics Using SPSS*. SAGE Publication.
- Fitriani, A. N. (2021). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty melalui E-Customer Satisfaction sebagai variabel intervening pada aplikasi Zalora. *eProceedings of Management*, 8(5). Telkom University.
- Foster, B. (2020). *Dasar-dasar Manajemen*. Diandra Kreatif.
- Fowler, F. J. (2023). *Survey Research Methods*. SAGE Publication.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*.

- Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
<https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., Sharma, P. N., & Liengaard, B. D. (2024). Going beyond the untold facts in PLS–SEM and moving forward. *European Journal of Marketing*, 58(13), 81–106.
- Hamdallah, A., & Aulia, P. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty Pada Pengguna Aplikasi myIndihome. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(3), 154–166.
- Hamdallah, A., & Aulia, P. (2021). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada pengguna aplikasi myIndiHome. *eProceedings of Management*, 8(4). Telkom University.
- Hardani, H. A., Ustiawaty, J., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., Auliya, E. F. U., & Hikmatul, N. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group.
- Haryoko, S. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur. Analisis)*. Universitas Negeri Makassar.
- Hatmawan, A. A., & Riyanto, S. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. CV. Budi Utama.
- Heinze, A., & Huertas, A. (2021). *Digital marketing strategy: Planning, development, and implementation*.
- Hilmawati, I. (2022). Pengaruh E-service Quality dan Sales Promotion terhadap Customer Loyalty pada Transportasi Online. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 5–10.
- Ibrahim, A., Elisa, F. S., Fernando, J., Salsabila, L., Anggraini, N., & Arafah, S. N. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi MyTelkomsel. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 3(3), 302–311.

Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Aditama.

- Indriastuti, H., Putri, A., Robiansyah, R., & Anwar, H. (2022). The effect of e-service quality and e-trust on customer loyalty and mediating customer satisfaction of internet banking users. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 10(1), 24–34.
- Irianto, A. (2020). *Statistik Konsep Dasar Aplikasi dan Pengembangannya*. Kencana.
- Irwansyah, A., & Mappadeceng, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Toko On Line Buka Lapak. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 3(2), 128–136.
- Johnson, T., Li, Q., & Shah, R. (2022). Digital learning platforms and their impact on education in rural areas. *International Journal of Educational Technology in Higher*, 19(67–84).
- Juwaini, A., Chidir, G., Novitasari, D., Iskandar, J., Hutagalung, D., Pramono, T., Maulana, A., Safitri, K., Fahlevi, M., & Sulistyo, A. B. (2022). The role of customer e-trust, customer e-service quality and customer e-satisfaction on customer e-loyalty. *International Journal of Data & Network Science*, 6(2).
- Karsen, M., Chandra, Y. U., & Juwitasary, H. (2019). Technological factors of mobile payment: A systematic literature review. *Procedia Computer Science*, 157, 489–498.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kusnandar, D., & Perdana, H. (2023). Pemodelan Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat di Kalimantan Barat dengan Pendekatan SEM-PLS. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 14(1), 1–15.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif (Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif)*. Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga.
- MacKinnon, D. P., Fairchild, A. J., & Fritz, M. S. (2007). Mediation analysis. *Annu. Rev. Psychol.*, 58(1), 593–614.
- Maesaroh, A., & Nurtjahjadi, E. (2024). PENGARUH E-SERVICE QUALITY

TERHADAP CUSTOMER LOYALTY YANG DIMEDIASI OLEH
CUSTOMER SATISFACTION LIVIN BY MANDIRI DI KOTA BANDUNG.

COSTING : Journal of Economic, Bussines and Accounting, 7(6).

- Mahdyvian, A. (2021). Emotional drivers of e-loyalty in digital platforms. *Journal of Online Consumer Behavior*, 8(2), 145–168.
- Novianti, A. H. (2023). Pengaruh e-Service Quality, Reputation, e-Trust, e-Satisfaction terhadap e-Customer Loyalty. *Jurnal ISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 20(2).
- Nugroho, D. A., & Mahendra, F. Z. (2020). *Pengaruh Content Marketing Terhadap Purchase Intention Pada Fan Apparel Dengan Customer Engagement Sebagai Variable Mediasi (Studi Pada Akun Instagram@ Authenticsid)*. Universitas Brawijaya.
- Nuridin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendikia.
- Paramitha, D. I., & Tyas, I. K. D. (2022). Socialization of social media as a means of building peace culture among the z-generation in Samarinda City. *Community Empowerment*, 7(10), 1716–1722.
- Peeters, M. J., & Harpe, S. E. (2020). Updating conceptions of validity and reliability. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 16(8), 1127–1130.
- Populix. (2022). *Consumer Preference Towards Banking and E-Wallet Appz*.
- Putri, K. M. A., & Adi, I. N. R. (2022). Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Perilaku Konsumen, dan Minat Penggunaan E-Wallet. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 19(1), 1–21.
- Rachmawati, I., Apriyanti, N. A., & Sagita, A. (2024). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Dengan E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediating Pada Pengguna Aplikasi Mobile Banking Livin' By Mandiri. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(4), 1161–1178.
- Rahmawati, D., Antoni, D., & Kurniawan, K. (2021). Faktor-faktor UMKM dalam Mengadopsi E-Market di Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran Digital*, 1(1), 13–31.
- 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. *The TQM Journal*, 32(6), 1443–1466.
- 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), 66–80.
- Sanusi, A. (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Sagita, A., Shamsudin, M. S., Ramli, A., Budiharjo, R., & Himawan, A. F. I. (2024). Business Strategy and Small and Medium Enterprises (SMEs) Performance: The Moderating Role of the Business Environment. *COMPENDIUM by paperASIA*, 40(2b), 33–41.
- Sekaran, U., & Bougi, R. (2020). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Salemba Empat.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2023). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Salemba Empat.
- Setyawan, A. A. (2023a). The effect of e-service quality and convenience of online services on e-customer loyalty through e-customer satisfaction on livin by mandiri users. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*, 18(3), 50–58.
- Setyawan, A. A. (2023b). The effect of e-service quality and convenience of online services on e-customer loyalty through e-customer satisfaction on livin by mandiri users. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*, 18(3), 50–58.
- Sihombing, N. S., Simbolon, S., Susanto, A., & Tarigan, S. A. (2023). E-Service Quality And E-Trust Toward Online Shop Customers E-Loyalty: Satisfaction as Mediation. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 7(2), 274–289.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731.
- Sudaryana, B., & Agusiadi, R. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Deepublish Publisher.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Sujarweni, V. W. (2021). *Metodologi Penelitian*. PT. Pustaka Baru.
- Sujarweni, V. W. (2022). *Metodologi Penelitian*. PT. Pustaka Baru.
- Sutanto, A. (2020). Pengaruh e-service quality terhadap customer loyalty dengan customer experience sebagai variabel moderasi pada penggunaan aplikasi go-jek di surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 9.
- There is a positive and significant effect of customer satisfaction on loyalty to Livin' by Mandiri as evidenced by the results of t-statistics > t table (13.027 > 1.64) and p-value 0.000 < 0.05." (Hariyanto & Rachmawati, 2022, p. 79)*
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Andi.
- Turner, D. P. (2020). Sampling Methods in Research Design. *Headache: The Journal of Head & Face Pain*, 60(1).
- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak*, 12(2), 68–72.
- Wati, D. W. R., Fatmawatie, N., & Fauza, N. (2020). Pengaruh Customer Satisfaction Dan Customer Trust Terhadap Customer Loyalty Produk Krim Pelembab Wajah Fair & Lovely. *Istithmar*, 4(1).
- Widayanti, D. A., Rahayu, S., & Hariyanti, H. (2023). Pengaruh Kualitas E-Service terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna E-Commerce Shopee. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 352–366.
- Wuisan, D. S. S. (2021a). Pengaruh e-service quality dan food quality terhadap customer loyalty pengguna GoFood Indonesia yang dimediasi oleh perceived value dan customer satisfaction. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(1).
- Wuisan, D. S. S. (2021b). Pengaruh e-service quality dan food quality terhadap customer loyalty pengguna GoFood Indonesia yang dimediasi oleh perceived value dan customer satisfaction. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(1).
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Ekonisia.
- Yulianti, F., Astuti, W., & Sumtaky, M. (2024). The Role of E-Satisfaction in Mediating Relationship Marketing (RM) on Banking E-Customer Loyalty. *KnE Social Sciences*.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2020). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.