

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Buku-Metode-Penelitian-Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Afianingati, I. (2024). *Pengaruh e-service quality dan sales promotion terhadap kepuasan konsumen transportasi online Grab (Studi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang)* [Skripsi, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang]. Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
- Al Firdaus, M. Y., & Rachmawati, I. (2024). The Influence of E-Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Among Livin' by Mandiri Users. *International Journal of Social Science and Business*, 8(1), 142–150. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v8i1.69777>
- Al-Kansa, B. B., Iswanda, M. L., Kamilah, N., & Herlambang, Y. T. (2023). Pengaruh Kemajuan Teknologi Terhadap Pola Hidup Manusia. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 4(3).
- Anwar, K. (2022). *Pengantar. Metodologi Penelitian: Pendekatan Multidisipliner*. Media Sains Indonesia.
- APJII. (2024). *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*. APJII. <https://survei.apjii.or.id/>
- Aprilia, Z. (2024). *BCA Mobile dan myBCA Error, Manajemen Bilang Gini*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20240626114201-17-549432/bca-mobile-dan-mybca-error-manajemen-bilang-gini>
- Ashghar, S. A., & Nurlatifah, H. (2020). Analisis Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, dan Perceived Risk terhadap Keinginan Membeli Kembali melalui E-Trust dan e-Satisfaction (Studi Kasus Pengguna Gopay pada Transaksi UMKM). *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 1(1), 40–51.
- 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. <https://doi.org/10.1108/jebde-09-2023-0019>

- Augustien, A. B. (2020). Pengaruh E-service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Intervening Pada Aplikasi Shopee. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(2), 7.
- Awlia, M. R. (2024). *Analisis pengaruh fitur e-service quality dan e-trust terhadap e-customer loyalty dengan e-customer satisfaction sebagai variabel intervening (Studi pada pengguna mobile banking PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk di pusat kota Jakarta)* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang].
- Balbin-Romero, G., Carrera-Mija, E., Serrato-Cherres, A., & Cordova-Buiza, F. (2022). Relationship between e-banking service quality based on the e-SERVQUAL model and customer satisfaction: a study in a Peruvian bank. *Banks and Bank Systems*, 17(4), 180–188. [https://doi.org/10.21511/bbs.17\(4\).2022.15](https://doi.org/10.21511/bbs.17(4).2022.15)
- BCA. (2023). *BCA Home*. <https://www.bca.co.id/>
- BCA. (2024). *BCA Home*. <https://www.bca.co.id/>
- Batubara, H. H. (2016). PENGGUNAAN GOOGLE FORM SEBAGAI ALAT PENILAIAN KINERJA DOSEN DI PRODI PGMI UNISKA MUHAMMAD ARSYAD AL BANJARI. *Jurnal Pendidikan Dasar Islam*, 8(1). <https://www.Google.com/intl/id/forms/about/>
- 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), 11. <https://doi.org/10.33395/remik.v4i2.10532>
- CNN Indonesia. (2024). *M-Banking BCA Sudah Beroperasi Normal Usai Alami Gangguan*. CNN Indonesia. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20240401150558-78-1081338/m-banking-bca-sudah-beroperasi-normal-usai-alami-gangguan>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2020). *Desain Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Metode Campuran* (edisi ke-5). SAGE.
- Demir, E., Bilgin, M. H., Karabulut, G. et al. (2020). The Relationship between Cryptocurrencies and the COVID-19 Pandemic. *Eurasian Economic Review*, 10, 349-360. <https://doi.org/10.1007/s40822-020-00154-1>

- Dewi, D., Hajadi, F., Handranata, Y. W., & Herlina, M. G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Jasa. *Manajemen Rantai Pasokan Yang Tidak Pasti*, 9(3). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5267/j.uscm.2021.5.007>
- Edukatips. (2022). *Fitur Biometrik Bikin Lancar Akses myBCA*. BCA. <https://www.bca.co.id/id/informasi/Edukatips/2022/10/21/01/50/Fitur-Biometrik-Bikin-Lancar-Akses-myBCA>
- Fatihah, M. (2023). The Influence Of Service Quality, Customer Trust, And Customer Satisfaction On Uniqlo's Customer Loyalty. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 14180–14191. Retrieved from <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/2034>
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., M. Hult, G. T., M. Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (2nd ed.). SAGE.
- Hair, J. F., Tomas, G., Hult, M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A workbook*. <https://doi.org/10.1007/978-3-030>
- Halim, N., Manullang, R. R., & Panjaitan, F. (2022). Analisis pengaruh relationship marketing strategy Tokopedia.com terhadap kepuasan pelanggan pada masa pandemi COVID-19 (Studi kasus pada perguruan tinggi bisnis ekonomi di Provinsi Bangka Belitung). *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB)*, 9(2), 204. <https://www.stie-ibek.ac.id>
- Hamdallah, A., & Aulia, P. (2020). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION DAN E-CUSTOMER LOYALTY PADA PENGGUNA APLIKASI MYINDIHOME*. 4(3).
- Hapidullah, M. R. A., Wardhana, A., & Pradana, M. (2022). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND ITS IMPACT ON E-COMMERCE CUSTOMER LOYALTY. *Proceedings of the 3rd Asia Pacific Conference on Industrial Engineering and Operations Management Johor Baru, Malaysia*. <https://www.researchgate.net/publication/366158415>
- Hardani, Ustiawaty, J., Andriani, H., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group.

- Hardiantoro, A., & Nugroho, R. S. (2023). *Jangan Sampai Tertukar, Ketahui Bedanya BCA Mobile dan myBCA*. Kompas. <https://www.kompas.com/tren/read/2023/11/30/143000365/jangan-sampai-tertukar-ketahui-bedanya-bca-mobile-dan-mybca?page=all>
- Heidy, B., Kurniawati, Anniza Bellarisi Cantika, Faadiyah Nisa, & Miranti Anggorodhiyu Lokantari. (2022). Service Quality, Satisfaction, and Loyalty of BNI Mobile Banking E-Customer. *Business and Entrepreneurial Review*, 22(1), 97–118. <https://doi.org/10.25105/ber.v22i1.13696>
- Hendra Riofita. 2021. Strategi Pemasaran. Pekanbaru: CV, MUTIARA PESISIR SUMATERA
- INDOPREMIER. (2024). *Frekuensi Transaksi Dua Mobile Banking BBKA Capai 23 Miliar di Kuartal III-2024*. INDOPREMIER. https://www.indopremier.com/ipotnews/newsDetail.php?jdl=Frekuensi_Transaksi_Dua_Mobile_Banking_BBKA_Capai_23_Miliar_di_Kuartal_III_2024&news_id=453481&group_news=RESEARCHNEWS&news_date=&taging_subtype=PG002&name=&search=y&q=BBKA&halaman=
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis* (D. Sumayyah, Ed.). PT Refika Aditama.
- Irfan, S. (2020). *Pengaruh faktor pribadi, psikologis dan sosial terhadap keputusan pembelian sepeda motor Honda Beat (Studi kasus pada Dealer Honda Bintang Motor - Jakarta)* [Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta]. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Iskamto, D. (2015). ANALISA KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN RENTAL KENDARAAN DI ACR RENT CAR PEKANBARU RIAU. *Jurnal Sains Manajemen*, 1(2), 10–20. https://www.researchgate.net/publication/327686769_ANALISA_KESENJANGAN_KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN RENTAL KENDARAAN DI ACR RENT CAR PEKANBARU RIAU
- Iskamto, D., Hidayah, R. T., & Saputra, M. R. A. (2024). INFLUENCE OF HALAL PRODUCT, GREEN MARKETING, AND INFORMATION ADOPTION TO SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY AND CUSTOMER SATISFACTION AT STARBUCKS COFFEE BANDUNG, INDONESIA. *The Seybold Report Journal (TSRJ)*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10245693>
- Jayaputra, R., & Kempa, S. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Repurchase Intention Melalui E-Customer Satisfaction Pada Pengguna Shopee

- Food. *Agora*, 10(1). <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/12087>
- Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce shopee. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 55–62.
- Kasmir. (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian* (292). Cetakan ke 1. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Khatoon, S., Zhengliang, X., & Hussain, H. (2020). The Mediating Effect of Customer Satisfaction on the Relationship Between Electronic Banking Service Quality and Customer Purchase Intention: Evidence From the Qatar Banking Sector. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020935887>
- Kompas. (2024). *Semakin Unggul, BRImo dan Sabrina Raih Penghargaan dalam Bank Service Excellence Monitor MRI 2024*. Kompas.Com. <https://biz.kompas.com/read/2024/05/03/212448428/semakin-unggul-brimo-dan-sabrina-raih-penghargaan-dalam-bank-service-excellence>
- Latifah, A. L., & Wahyuningsih, T. (2023). Pengaruh e-service quality terhadap e-customer satisfaction dan dampaknya terhadap e-customer loyalty (Studi pada pengguna aplikasi BRImo mahasiswa aktif program studi S1 Manajemen UPN “Veteran” Yogyakarta). *Jurnal Ekonomika*45, 11(1).
- Li, F., Lu, H., Hou, M., Cui, K., & Darbandi, M. (2021). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality. *Technology in Society*, 64. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101487>
- Mahadin, B., Akroush, M. N., & Bata, H. (2020). The effects of tourism websites' attributes on e-satisfaction and e-loyalty: A case of American travellers to Jordan. *International Journal of Web Based Communities*, 16(1), 4–33.
- Misra, I., Wulandari, D., & Rahma, E. (2024). *Manajemen pemasaran: Konsep dan teori*. K-Media.
- Mulyawati, R., & Putra, H. T. (2024). Pengaruh Reliability dan Responsiveness terhadap E-Loyalty yang Dimediasi oleh E-Satisfaction Point Coffee secara Online Food Delivery Order (OFDO) di Kota Bandung. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 9(2), 1181. <https://doi.org/10.33087/jmas.v9i2.1897>
- Nugroho, W. (2024). *Mengapa MyBCA Susah Dibuka? Ternyata, Ada Potensi Pembobolan Tabungan*. INFOKOMPITER.

<https://infokomputer.grid.id/read/124169892/mengapa-mybca-susah-dibuka-ternyata-ada-potensi-pembobolan-tabungan?page=all>

- Nurdiana, H., & Komara, E. (2024). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada Aplikasi Livin' By Mandiri. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan*, 10(3).
- OJK. (2023). *Layanan Digital oleh Bank Umum*. OJK. <https://ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Layanan-Digital-oleh-Bank-Umum.aspx>
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF* (3rd ed.). WIDYA GAMA PRESS STIE WIDYA GAMA LUMAJANG .
- Perreault, W. D. Jr., Cannon, J. P., & McCarthy, E. J. (2021). *Essentials of marketing: A marketing strategy planning approach* (17th ed.). McGraw-Hill Education.
- Pramesti, R. (2024). *Warganet Keluhkan Layanan Aplikasi myBCA Error, Tidak Bisa Transaksi Online*. DISWAY.ID. <https://disway.id/read/839694/warganet-keluhkan-layanan-aplikasi-mybca-error-tidak-bisa-transaksi-online>
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis kepuasan pelanggan elektronik Shopee menggunakan metode e-service quality dan kartesius. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 18(2).
- Putu, I., Semadi, Y., & Ariyanti, M. (2018). THE INFLUENCE OF BRAND EXPERIENCE, BRAND IMAGE, AND BRAND TRUST ON BRAND LOYALTY OF ABC-CASH. *Asian Journal of Management Sciences & Education*, 7(3).
- Rachmad, Y. E., Sudiarti, S., Turi, L. O., Fajariana, D. E., Kisworo, Y., Suryawan, R. F., Tanadi, H., Kusnadi, K., Susilawati, E., Yusran, R. R., Juminawati, S., Sukrisno, A., & Kutoyo, M. S. (2022). *Manajemen pemasaran* (S. S. Atmodjo, Ed.). Eureka Media Aksara.
- 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. *Journal of Economic, Business and Accounting* , 7(5).
- Raza, S. A., Samac, D., & Umer, A. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *TQM Journal*, 1443– 1466.

- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(6), 856–870. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i6.389>
- Santoso (2018:14) *Structural Equation Modelling* (SEM)
- Saragih, E., Paramarta, V., Thungari, G. I., & Kalangi, B. (2023). Era Disrupsi Digital pada Perkembangan Teknologi di Indonesia. *Transformasi Journal of Economics and Business Management*, 2(4), 141–149. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.56444/transformasi.v2i4.1152>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business, A Skill Building Approach* (7th Edition). United Kingdom: John Wiley & Sons, Ltd
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2017), *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 2, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610.
- Sekaran, Uma & Roger, Bougie. (2020). *Research Methods for Business :A Skill Building Approach*. Asia Edition Hoboken : Wiley
- Shankar, A., & Jebarajakirthy, C. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan E-Banking terhadap Loyalitas Nasabah: Pendekatan Mediasi Termoderasi. *International Journal of Bank Marketing*, 37(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/IJBM-03-2018-0063>
- Simanjuntak, J., & Mayasari, M. (2023, January 12). E-Commerce Service Quality, E-Customer Satisfaction and Loyalty: Modification of E-Servqual Model. *Proceedings of the 4th International Conference on Applied Economics and Social Science*. <https://doi.org/10.4108/eai.5-10-2022.2325900>
- Sofiyantu, & Riofita, H. (2024). Optimalisasi platform digital sebagai strategi pemasaran dalam meningkatkan penjualan UMKM. *Inovasi Makro Ekonomi (IME)*, 6(3).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan* (A. Nuryanto, Ed.; 3rd ed.). ALFABETA.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA BANDUNG.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2021. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Suhardi, M. (2023). Buku ajar Dasar Metodologi Penelitian.
- Susanto, H. R. S. (2021). *Pengaruh marketing mix (produk, harga, lokasi, dan promosi) terhadap keputusan pembelian pada Indomaret Drive Thru Tomang 41* [Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta]. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Tawe, A., Amin, A. M., Akbar, A., Abadi, R. R., Aslam, A. P., & Abadi, R. R. (2022). Pengaruh E-Trust dan E-Customer Satisfaction Terhadap E-Customer Loyalty Pada Pengguna Aplikasi Shopee di Kota Makassar. *Seminar Nasional LP2M UNM 2022: Prosiding Edisi 7*.
- Top Brand. (2024). *Top Brand Index*. Top Brand. https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=banking
- VISA. (2024). *Budaya Cashless Marak di Indonesia Seiring Penggunaan Uang Tunai yang Terus Menurun*. VISA. <https://www.visa.co.id/about-visa/newsroom/press-releases/nr-id-240319.html>
- We Are Social. (2024). Digital 2024: Indonesia. *Data Reportal*. <https://datareportal.com/reports/digital-2024-indonesia>
- Zhou, Q., Lim, F. J., Yu, H., Xu, G., Ren, X., Liu, D., Wang, X., Mai, X., & Xu, H. (2021). A study on factors affecting service quality and loyalty intention in mobile banking. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 60(June 2020), 102424. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102424>
- Zulfikar, R., Permata Sari, F., Fatmayati, A., Wandini, K., Haryati, T., Jumini, S., Annisa, S., Budi Kusumawardhani, O., Mutiah, atul, Indrakusuma Linggi, A., & Fadilah, H. (2024). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF (TEORI, METODE DAN PRAKTIK)*. WIDINA MEDIA UTAMA . www.freepik.com
- Zuliestiana , D. A., & Setiawan, A. N. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap ECustomer Satisfaction Dan Dampaknya Terhadap E-Customer Loyalty Pada Pengguna Aplikasi Bca Mobile. *Jurnal Ilmiah MEA*, 934-958.