

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* Dan *E-Loyalty* Nasabah Pengguna Mandiri Online. *PROFIT: JURNAL ADMINISTRASI BISNIS*, Vol14(1), PP 1-11.
- Foster, B. (2020). Pengaruh *Servqual* Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pengguna *E-Wallet* (OVO). *BISMA: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol14(1), PP 48-56.
- Hamdallah, A., & Aulia, P. (2020). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Customer Satisfaction* dan *E-Customer Loyalty* Pada Pengguna Aplikasi myIndihome. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, Vol4(3), PP154-166
- Hur, Youngjin., Ko Yong Jae., Valacich, Joseph. (2011) *A Structural Model of the Relationships Between Sport Website Quality, ESatisfaction, and E-Loyalty*. *1213 Journal of Sport Management*, 25, 458-473.
- Melinda, M. (2017). Pengaruh *E-service Quality* Terhadap *E-loyalty* Pelanggan Gojek Melalui *E-satisfaction* Pada Kategori Go-ride. *Agora*, 5.
- Mulyana, A., & Wijaya, H. (2018). Perancangan *E-Payment System* pada *E-Wallet* Menggunakan Kode QR Berbasis *Android*. *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 7(2), 63-69.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Parasuraman, A., Valarie A. Z, Arvind, M. 2005. "E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality" *Journal of Service Research*, 7( X):1-21.
- Rahmalia, P., & Chan, S. (2019). Pengaruh *Service Quality* dan *E-Service quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Yang Dimediasi Oleh *Percived Value* Pada Pelanggan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurisi (JNE). *Jurnal Manajemen Inovasi*, 10(1).
- Ranjbarian, B., Fathi, S., & Rezaei, Z. 2012. Factors Influencing on Customers' E-Satisfaction: A case Study from Iran. *Journal of Contemporary research business*. Vol. 3
- Riza, S., & Sutopo, S. (2017). Analisis Pengaruh *E-Servqual*, Kualitas Informasi Dan Persepsi Kemudahan Terhadap *E-Loyalty* Dengan *E-Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Lazada Indonesia). *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 929-941.

- Sari, M., Prayogi, M. A., Jufrizen, J., & Nasution, M. I. (2020). Membangun Loyalitas Pelanggan Berbasis *E-Service Quality* Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi pada Transportasi *Online Grab-Car* di Kota Medan). *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 218-238.
- Saputra, D. M., Sumpena, S., & Akbar, Y. (2018). Analisis Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Yang Berdampak Pada *Customer Loyalty* PT Bayu Buana Travel TBK. *CKI ON SPOT*, 11(2)
- Siregar, Sofiyan. *Statistic parametric* untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17. Jakarta: PT Bumi Akasra, Cet. 1, 2013
- Suprapti, S., & Suparmi, S. (2020). Membangun *E-Loyalty* dan *E-Satisfaction* Melalui *E-Service Quality* Pengguna *Goride* Kota Semarang. *JKBM (JURNAL KONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 6(2), 240-255.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Tarantang, J., Awwaliyah, A., Astuti, M., & Munawaroh, M. (2019). Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia. *JURNAL AL-QARDH*, 4(1), 60-75.
- Tjiptono, Chandra. 2016. Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga. Andi, Yogyakarta
- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Customer Satisfaction Website Start-Up* Kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak*, 12(2), 68-72.
- Valentina, R. A. N. (2020). Pengaruh *E-Satisfaction* Terhadap *E-loyalty* Dengan *Trust* Sebagai Variabel *Intervening* Pada Aplikasi *Fintech OVO*. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), 8.
- Widiaputri, Y. S., Suharyono, S., & Bafadhal, A. S. (2018). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Perceived Value* Dan *E-Customer Satisfaction* (Survei Pada Pelanggan *Go-Ride* Yang Menggunakan *Mobile Application Go-Jek* Di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(1), 1-10.

- Melinda, A. (2017). Gaya Komunikasi Pemimpin Tim Sales-II Asri Motor Group Surabaya dalam Pencapaian Target Tim. *Jurnal E-Komunikasi*, 5(1).
- Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). Pengaruh E-service Quality terhadap E-satisfaction dan E-loyalty Nasabah Pengguna Mandiri Online. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(1), 1-11.
- Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada Pelanggan bus efisiensi (studi po efisiensi jurusan yogyakarta-cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1).
- Nasution, M. F. R. (2014). Pengaruh promosi dan harga terhadap minat beli perumahan obama PT. Nailah Adi Kurnia SEI Mencirim Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 14(2).
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2).
- Saragih, M. G. (2019). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY MELALUI E-SATISFACTION (STUDI PADA PELANGGAN TOKO ONLINE SHOPEE DI KOTA MEDAN): PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY MELALUI E-SATISFACTION (STUDI PADA PELANGGAN TOKO ONLINE SHOPEE DI KOTA MEDAN). *Jurnal Mantik*, 3(1), 190-195.
- Wijiutami, S. S., & Octavia, D. (2017). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction serta Dampaknya pada E-Loyalty Pelanggan E-Commerce C2c di Kota Jakarta dan Bandung. *eProceedings of Management*, 4(3).
- WELLIAM, T. (2012). Pengaruh persepsi kegunaan, e-service quality, dan e-loyalty program terhadap minat menggunakan ulang website Gramedia online. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 1(4).

- Suwondo, A., Sarana, S., & Marjan, F. I. (2017, November). Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Loyalitas Pelanggan KAI Access Berdasarkan E-Servqual Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang. In Prosiding Sentrinov (Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif)
- Santi, I. N., Muzakir, M., & Wahyuningsih, W. (2020). Pengaruh E-Servqual Terhadap E-Loyalty Pada Pelanggan Traveloka. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 7(2), 120-124.
- Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). Pengaruh E-service Quality terhadap E-satisfaction dan E-loyalty Nasabah Pengguna Mandiri Online. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(1), 1-11.
- Riza, S., & Sutopo, S. (2017). ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY, KUALITAS INFORMASI DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP E-LOYALTY DENGAN E-SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pelanggan Lazada Indonesia). *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 929-941.
- Hendika, S. L., Idrus, M. S., & Suman, A. (2011). Pengaruh E-service Quality dan Net Oriented Lifestyle terhadap E-satisfaction dan E-loyalty (Studi pada Pelanggan E-ticketing di Kota Balikpapan). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 9(1), 85-93.
- Asih, R. R. D., & Pratomo, L. A. (2018). Peran mediasi e-satisfaction dan e-trust terhadap e-loyalty. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 125-144.
- Zeithaml, V. a. (2002). *Service excellence in electronic channels*.  
<https://inet.detik.com/cyberlife/d-4907674/riset-ada-1752-juta-pengguna-internet-di-indonesia>. Diakses pada tanggal 26 oktober 2020
- <https://iprice.co.id/trend/insights/top-e-wallet-di-indonesia-2020/>. Diakses pada tanggal 21 oktober 2020

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/11/transaksi-e-money-meningkat-saat-psbb#> Diakses pada tanggal 21 oktober 2020