

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ayu Ratih Permata Sari, N. N. K. Y. (2020) *Kepercayaan Pelanggan*. 1st edn. Edited by Andriyanto. Klaten: Lakeisha.
- Didin Fatihudin, A. F. (2019) *Pemasaran Jasa ; Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. 1st edn. Edited by A. D. Nabila. Sleman: Deepublish Publishe.
- Fadli, U. M. (2021) *Metodologi Peneltian; Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Karawang: FEB UBP Karawang.
- Fandy Tjiptono, dan G. C. (2016) *Service Quality dan Satisfaction*. 4th edn. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ghozali, I. (2018) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. 9th edn. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Indonesia, G. B. (2018) 'Peraturan Bank Indonesia'. 6.
- Keuangan, O. J. (2019) *Pemberian Izin Usaha Perusahaan Pembiayaan PT OVO*. Jakarta.
- Philip Kotler, K. L. K. (2016) *Marketing Management, British Library*. England: Pearson Education, Inc.
- Priansa, D. J. (2017) *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rossanty, Y. (2018) *Consumer Behavior In Era Millennial*. Riska Fran. Medan: Lembaga Penelitian Dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- Sarinah (2017) *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Solomon, M. R. (2017) *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*. 12th edn. Malaysia: Pearson Education.
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. 2nd edn. Edited by Sutopo. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014) *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Jurnal

- Adiza Alya Amira, S. (2020) 'Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Aplikasi Shopee Effect', *e-Proceeding of Management*, 7(2):. 1–13.
- Akhmadi, M. D. D. and Martini, E. (2018) 'Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi OVO', *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(4): 273–285.
- Berliana, M. and 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), p. 11. doi: 10.33395/remik.v4i2.10532.
- Giam, H. S. and Megawati, Y. (2019) 'Impact of Electronic Word of Mouth Social Media on the Decision to Choose Nusa Penida as a Tourist Destination with Mediated e-Trust', *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 5(1).
- Gupron (2020) 'Analisis Kepuasan Konsumen Melalui E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Bukalapan.com', *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 1(1): 1–21. doi: 10.38035/JMPIS.
- Nabilla Salshabia Analita, T. I. W. (2020) 'Analisis Perbandingan E-Service Quality Dan E-Trust Aplikasi Linkaja Dengan Aplikasi Dana', *e-Proceeding of Management*, 7(2): 12.
- Nawangasari, S. and Putri, N. D. (2020) 'Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1): 55–63. doi: 10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839.
- Nurmanah, I. and Nugroho, E. S. (2021) 'Pengaruh Kepercayaan (Trust) Dan Kualitas Pelayanan Online (E-Service Quality) Terhadap Keputusan Pembelian Online Shop Bukalapak', *At-Tadbir : jurnal ilmiah manajemen*, 5(1), p. 11. doi: 10.31602/atd.v5i1.3384.
- Rezeki, S., M, D. E. M. and Rinaldi, M. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Eka Prasetya)', 6(2): 9–20.
- Ristiyan, E. and Setyawati, H. A. (2019) 'Pengaruh Service Quality, Trust Terhadap Customer Satisfactions Serta Dampaknya Pada Repatronage Intentions Pada Lazada', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)*, 1(1): 92–100. doi: 10.32639/jimmba.v1i1.394.
- Saragih, M. G. (2019) 'Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction', *Jurnal Mantik Penusa*, 15(3): 238–251. doi: 10.26487/jbmi.v15i3.4543.

Sativa, A. and Astuti, S. R. T. (2016) 'Analisis Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna E-Commerce C2C Tokopedia)', *Management*, 5(3): 1–10.

Setiawan, E. and Septiani, S. (2018) 'Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Moda Transportasi Grab di Tangerang Selatan', *Jurnal Manajemen dan Kearifan Lokal Indonesia*, 2(1): 54. doi: 10.26805/jmkli.v2i1.24.

Setyoparwati, I. C. (2019) 'Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Di Indonesia', *Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(3): 1–9. doi: 10.31955/mea.vol4.iss1.pp111-119.

Siregar, A. H. (2019) 'Pengaruh Trust Dan Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Di Era E-Commerce Pada Toko Cheire Amore', *e-Proceeding of Management*, 3(1): 1–10.

Website

Bareksa (2019) *Ini Strategi OVO Memperluas Bisnis Keuangan*, *bareksa.com*. Available at: <https://www.google.com/amp/www.bareksa.com/berita/berita-ekonomi-terkini/2019-10-21/ini-strategi-ovo-memperluas-bisnis-keuangan/amp> (Accessed: 23 September 2020).

Luthfi (2020) *Ipsos Lakukan Survei Kepuasan, Loyalitas, dan Persepsi Pengguna 5 E-Wallet di Indonesia*, *hipwee*. Available at: <https://www.hipwee.com/feature/ipsos-lakukan-survei-kepuasan-loyalitas-dan-persepsi-pengguna-5-e-wallet-di-indonesia-mana-yang-lebih-unggul/#post-comments> (Accessed: 23 April 2021).

Malik, A. (2020) *Transaksi Uang Elektronik Agustus Melesat Tembus Rp17,23 Triliun, Ini Data Historisnya*, *bareksa.com*. Available at: <https://www.bareksa.com/berita/berita-ekonomi-terkini/2020-10-13/transaksi-uang-elektronik-agustus-melesat-tembus-rp1723-triliun-ini-data-historisnya> (Accessed: 17 February 2021).

Muhammad Idris (2019) *Riset Ini Ungkap Aplikasi Pembayaran Digital Favorit Konsumen*, *detikInet*. Available at: <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4629663/riset-ini-ungkap-aplikasi-pembayaran-digital-favorit-konsumen> (Accessed: 7 October 2020).

Putra, M. S. (2019) *Keamanan OVO Sangat Lemah, Data KTP Digunakan Akun Lain*, *mediakonsumen.com* (Accessed: 13 July 2020).