

DAFTAR PUSTAKA

- Abarca, R. M. (2021). 済無No Title No Title No Title. *Nuevos Sistemas de Comunicación E Información*, 2013–2015.
- Agustin, Regita Puji; Suparwo, Adi; Yuliyana, W. S. D. N. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenek di CV Speed Nenek*. 4, 186–190.
- Ambartiasari, G., Lubis, A. R., & Chan, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Kepada Loyalitas Mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela. *Jurnal Manajemen Inovasi*, 8(3), 12–23.
- Ariani, F. (2019). *Pengaruh E - Service Quality Terhadap Customer Satisfaction , Trust , Dan Dampaknya Pada Repeat Usage Pada Bni Mobile Banking Di Kantor Cabang Palu*. 162–167.
- Aziza, N. (2017). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 43.
- Buddy, Tabroni, & Salim, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur). *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 110–125.
- Chandra, A. S., Rahyuda, K., Wayan, N., Suprati, S., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Udayana, U. (2015). *PENGARUH E-SERVQUAL TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION , TRUST , DAN REPEAT USAGE Program Magister Manajemen , Universitas Udayana berbagai bentuk layanan yang unggul . Layanan merupakan elemen penting yang menurut Ho dan Ko (2008) bahwa kemajuan TI menyeba*. 6, 381–398.
- Disatpa, Junior Fino; Rahmat, Z. M. (2021). *SURVEI MANAJEMEN BINAPORA KOTA BANDA ACEH TAHUN 2020*. 2(1).
- Egziabher, T. B. G., & Edwards, S. (2013). Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja. *Africa's Potential for the Ecological Intensification of Agriculture*, 53(9), 1689–1699.
- Ekonomi, E., & Udayana, B. U. (2016). *PENGARUH E-SERVQUAL TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION , TRUST , DAN WORD OF MOUTH PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN I Wayan Alit Mahendra Putra A N I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud) , Bali , Indonesia PENDAHULUAN Jaminan sosial telah diter*. 11, 3647–3682.
- Fitriana, I., Sugiono, A., & Adistya, D. (2020). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Satisfaction (Survei pada Mahasiswa Pengguna OVO di FISIP Universitas Lampung). *Jurnal Kompetitif Bisnis*, 1(4), 172–178.
- Gita Arneni, N. P. (2018). Hubungan Kelas Antenatal Mengenai Program Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi dengan Kesiapan Persalinan Ibu Hamil Trimester III. *Diploma Thesis, Jurusan Kebidanan*.
- Gultom, Dedek Kurniawan; Arif, M. F. M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. Retrieved from <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *Jurnal PPKM UNSIQ I*, Vol.1(No.1), PP.40-54.
- Hendarsyah, D. (2020). Analisis Perilaku Konsumen Dan Keamanan Kartu Kredit Perbankan.

- JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 1(1), 85–96. <https://doi.org/10.46367/jps.v1i1.204>
- Hidayati, I. R. (2020). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Dan Promosi Pada Aplikasi Pln Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pln Distribusi Jawa Timur Di Surabaya. *JEM17: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(2), 75–104. <https://doi.org/10.30996/jem17.v3i2.3459>
- Indy; Rahmana, Andi Surya; Andriyanti, T. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Domino's Pizza Indonesia Cabang Giant CBD Bintaro, Tangerang Selatan*. 1(2), 547–556.
- Isa, Muzakar; Istikomah, R. (2018). ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN DI KOTA SURABAYA. *Oxford Art Online*, 98–110. <https://doi.org/10.1093/gao/9781884446054.article.t082385>
- Kasih, S. S., & Moeliono, N. N. K. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E- Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Sorabel Di Bandung). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 5(4), 780–791. Retrieved from <http://www.jim.unsyiah.ac.id/EKM/article/view/15512>
- kompas.com. (2021). BNI Mobile Banking, Jadi Aplikasi Penyedia Jasa Perbankan Terbaik Versi BSEM. Retrieved July 3, 2021, from 04/05/2021 website: <https://biz.kompas.com/read/2021/05/04/205054728/bni-mobile-banking-jadi-aplikasi-penyedia-jasa-perbankan-terbaik-versi-bsem>
- Lrviana, A. (2019). Analisis Perbandingan Persepsi Konsumen Tentang Promosi Dan Store Atmosphere Serta Pengaruhnya Terhadap Preferensi Konsumen Pada Caribou Coffee PVJ Dan Starbucks Coffee PVJ. *Universitas Katolik Parahyangan*, 57–77. Retrieved from [http://repository.unpas.ac.id/32885/4/BAB III revisi.pdf](http://repository.unpas.ac.id/32885/4/BAB%III%revisi.pdf)
- Manik, V. (2016). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI Studi Pada Pengguna Layanan GrabFood di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Laboratorium Penelitian Dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman, Samarinda, Kalimantan Timur*, (April), 5–24.
- Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Ikhsan, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kepuasan Pelanggan , dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. *Jurnal Sains Manajemen*, 5(1), 101–119.
- Mastura, Z. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh). *Computers and Industrial Engineering*, 2(January), 6. Retrieved from <http://ieeauthorcenter.ieee.org/wp-content/uploads/IEEE-Reference-Guide.pdf%0Ahttp://wwwlib.murdoch.edu.au/find/citation/ieee.html%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.cie.2019.07.022%0Ahttps://github.com/ethereum/wiki/wiki/White-Paper%0Ahttps://tore.tuhh.de/hand>
- Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A. (2014). 濟無No Title No Title No Title. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 31–37.
- Mubarak, A., & Kurriwati, N. (2021). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Satisfaction Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking Bank Tabungan Negara Bangkalan. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen (JKIM)*, 1(1), 91–97. <https://doi.org/10.21107/jkim.v1i1.11336>
- Nasution, Siti Lam'ah; Limbong, Christine Herawati; Nasution, D. A. R. (2018). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN HARGA*

TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE SHOPEE. 43–53.

- Nawangasari, S., & 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. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>
- Nurmanah, I., & 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), 11. <https://doi.org/10.31602/atd.v5i1.3384>
- Oktri, A. (2020). Pengaruh Celebrity Endorser, Brand Image Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Skin Care Pada Klinik Kecantikan Ertos Buaran. *Metode Penelitian*, 32–41.
- Prakosa, D., & Pradhanawati, A. (2020). Pengaruh E-Trust Dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pengguna Tokopedia Di Kota Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(4), 457–464.
- Prakoso, A. A. (2017). ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN Penelitian. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 21). Retrieved from [https://www.oecd.org/dac/accountable-effective-institutions/Governance Notebook 2.6 Smoke.pdf](https://www.oecd.org/dac/accountable-effective-institutions/Governance%20Notebook%202.6%20Smoke.pdf)
- PT. Bank Negara Indonesia (Persero), T. (2021). BNI Mobile Banking. Retrieved July 3, 2021, from 2021 website: <https://www.bni.co.id/id-id/ebanking/bnimobilebanking>
- Rachman, R., & Oktavianti, R. (2021). *Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Sistem Pembayaran Online (Survei Pengguna Produk UniPin)*. 5(1), 148–153.
- Rohmah, A. (2020). Pandemi covid-19 dan dampaknya terhadap perilaku konsumen di indonesia. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(3), 1–4.
- Safitri, R. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PRODUK BATU ALAM DI CV. INDAH TRASO*.
- Sajidatul Musanna. (2018). Efektivitas Konseling Islam Dengan Teknik Rational Emotive Behavior Therapy (REBT) Untuk Meningkatkan Penyesuaian Diri Pada Anak Binaan di LPKA Kelas 1 A Blitar. *Repository IAIN Tulungagung*, 22–34.
- SE., MM., N., & Imanda, N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Fashion Pada Online Shop Yellow Facy Jeans Melalui Media Sosial Instagram. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.218>
- Setiawan, E., & 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. <https://doi.org/10.26805/jmkli.v2i1.24>
- Soeseno, A. T. (2013). Persepsi Wholesaler Terhadap Bauran Pemasaran Produk Pencil Case Merek Shintoeng Di Kota Surabaya. *Encephale*, 53(1), 59–65. Retrieved from [http://dx.doi.org/10.1016/j.encep.2012.03.001%0Ahttp://repository.unika.ac.id/14825/4/13.32.0001 Arlen Tandy Soeseno BAB III.pdf](http://dx.doi.org/10.1016/j.encep.2012.03.001%0Ahttp://repository.unika.ac.id/14825/4/13.32.0001%20Arlen%20Tandy%20Soeseno%20BAB%20III.pdf)
- Soleh, A. N., & Pelanggan, K. (n.d.). *THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE AND TRUST TO CUSTOMER SATISFACTION USERS OF TRANSPORTATION SERVICES ONLINE OJEK*.
- Stefani, F. (2019). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN*

- (Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta). 53(9), 1689–1699.
- Sударsono, Bambang; Rahman, M. T. (2020). DAMPAK CORONAVIRUS DISEASES (COVID 19) TERHADAP PERILAKU KONSUMEN PENGGEMAR KOPI GIRAS di JAWA TIMUR. 6(1), 34–42.
- Sugiyono. (2013). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, (9), 22–34.
- Sukmadinata, N. S. (2009). *Metode Penelitian Pendekatan*. 63–94.
- Sunyoto, P. K. dan. (2013). Kajian Teori, Kepuasan Konsumen. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Susan, E. (2019). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. (2), 952–962.
- Sutrisno, Cahyono, D., & Qomariah, N. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota. *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia*, 7(2), 157–174. Retrieved from <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/1230/990>
- Wicaksono, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Itervening (Studi Wicaksono, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan S. Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, i-58.
- Widyaningrum, Dwinita; Saraswati, G. T. (2021). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGARUH POST-PURCHASE EXPERIENCE TERHADAP MINAT BELI ULANG DI SOCIOLLA. 5(2), 1320–1332.
- Yanti, R. O. S. (2020). MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PAREPARE.

