

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmadi, M. D. D., & Martini, E. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Ovo. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(5), 708–720. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i5.385>
- Anak Agung Ratih Permata Sari, & Yasa, N. N. K. (2020). *KEPERCAYAAN PELANGGAN DI ANTARA HUBUNGAN CITRA PERUSAHAAN DAN KEWAJARAN HARGA DENGAN LOYALITAS PELANGGAN MAPEMALL.COM*. Lakeisha.
- ARSYANI, A. F. (2019). PENGARUH POTONGAN HARGA BELANJA ONLINE TERHADAP PERILAKU KONSUMEN (STUDI EMPIRIK PADA MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR). *Jurnal Ekonomi Univeristas Negeri Makassar*.
- Basu, S., & Dharmmesta, M. B. A. (n.d.). *Peran Pemasaran dalam Perusahaan dan Masyarakat*. 1–38.
- 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>
- Catur Kurniawan. (2019). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY, E-TRUST DAN E-SATISFACTION TERHADAP E-LOYALTY KONSUMEN MUSLIM PADA MARKETPLACE TOKOPEDIA DAN BUKALAPAK*. 8(1), 17–39.
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi Pln Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 10–17. <https://doi.org/10.17509/jpp.v18i1.11064>
- Daryanti, P., & Shihab, M. S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee). *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 2(3), 120–127. <https://doi.org/10.36782/jemi.v2i3.1915>
- Dharmmesta, B. S., & T. Hani Handoko. (2016). *Manajemen Pemasaran : Analisa perilaku konsumen* (pertama, c). BPFE.
- Dian Ayunita N.N. Dewi, M. S. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23. <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/jtijk/article/download/2100/1544>
- Donni Juni Priansa, S.Pd., S.E., M.M., Q. (2017). *Komunikasi pemasaran terpadu pada era media sosial*. Pustaka Setia.
- Dr. Imam Ghozali. (2016). *Aplikasi analisis multivariete: dengan program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Dr.budi rahayu tanama putri,s.pt., M. (2017). *manajemen pemasaran*. Fakultas

- Peternakan Universitas Udayana.
<https://perpustakaan.gunungsitolikota.go.id/opac/detail-opac?id=3213>
- Dr.Riduwan, & Achmad Kuncoro, S. E. M. . (2017). *CARA MENGGUNAKAN DAN MEMAKAI PATH ANALYSIS (ANALISIS JALUR)*. Alfabeta.
- Fandy Tjiptono. (2019). *Pemasaran jasa*. Andi.
http://lib.iainpurwokerto.ac.id/index.php?p=show_detail&id=86331
- fany arfiani, 2021. (2021). *Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap customer satisfaction transaksi e- wallet aplikasi ovo*.
- Fatihudin, D. didi., & DR, A. F. (2019). PEMASARAN JASA Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan. In *Cv Budi Utama*. Deepublish.
- Fiona, D. R. (2019). Pengaruh Promosi Penjualan dan E-service Quality Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan Gopay di Jabodetabek). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 37.
- Firdha, S., Putri, A., & Marlina, N. (2021), Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap kepuasan konsumen. *Forum Ekonomi*, 23(3), 463–474.
<http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUMEKONOMI>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haetami, A., & Widodo, T. (2021). Pengaruh E-service Quality Terhadap Customer Satisfaction, Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Bni Mobile Banking. *EProceedings ...*, 8(6), 7825–7833.
<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/16912%0Ahttps://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/16912/16629>
- Hasibuan, D. H. M. S. . (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Perkasa.
- Hetty Ismainar, Amd. Keb, SKM., M. (2015). *Manajemen Unit Kerja: Untuk Perekam Medis dan Informatika Kesehatan Ilmu Kesehatan Masyarakat Keperawatan dan Kebidanan*. Deepublish.
- Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2021). *Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce shopee Effect of e-service quality on customer satisfaction on shopee e-commerce site*. 13(1), 55–62.
- Juwariyah, S. (2016). ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN BUSANA MUSLIM (STUDI PADA MASYARAKAT KUDUS BELANJA DI TOKO ZOYA SEBAGAI FRANCHISE MEREK ZOYA DI KAB. KUDUS).
..Undergraduate Thesis, STAIN Kudus, 1.
<http://repository.iainkudus.ac.id/id/eprint/208>
- Kotler, P., Keller, & 2016. (2016). Severo Ochoa, winner of the Nobel Prize for physiology and medicine. His life and work. In *Marketing* (Vol. 22).
- Kusnuwardani, K. C. (2019). *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Transaksi Dan*

- Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Beli Online Di Tokopedia*. 8–29.
[http://eprints.umg.ac.id/2498/%0Ahttp://eprints.umg.ac.id/2498/3/Bab II .pdf](http://eprints.umg.ac.id/2498/%0Ahttp://eprints.umg.ac.id/2498/3/Bab%20II.pdf)
- Leonnard. (2019). *Exploring the Relationship Among E-Service Quality , Loyalty At Higher Education Institutions*. 12(4), 103–110.
- Liani, A. M., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh E-Trust terhadap E-Loyalty Dimediasi oleh E-Satisfaction pada Pengguna Dompot Digital Gopay. *YUME : Journal of Management*, 4(1), 138–149.
<https://doi.org/10.37531/yume.vxix.445>
- Novitasari, D. A., & Cahya, S. B. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Delivery Order Lamongan Dengan Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Manajemen*, 3(1), 651. <https://doi.org/10.30736/jpim.v3i1.148>
- Nurmanah, I., & Nugroho, E. S. (2021). Pengaruh Kepercayaan (Trust) Dan Kualitas Pelayanan Online (E-Service Quality) Terhadap Keputusan Pembelian Online Shop Bukalapak. *Nurmanah Ima, Edi Suwardji*, 5(1), 11.
<https://doi.org/10.31602/atd.v5i1.3384>
- 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.
- Puriwat, W., & Tripopsakul, S. (2017). Mobile banking adoption in Thailand: An integration of technology acceptance model and mobile service quality. *European Research Studies Journal*, 20(4), 200–210.
<https://doi.org/10.35808/ersj/885>
- Quality, P. E., Terhadap, D. A. N. E., Jayaputra, R., Management, P. B., Manajemen, P. S., Bisnis, F., & Siwalankerto, J. (2022). *Intention Melalui E-Customer Satisfaction*. 10(1).
- Ridwan, & Halilah, L. (2020). *PENGARUH E-TRUST TERHADAP E-LOYALTY*. 1204–1213.
- Rinjani, D. (2019). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan-Tanjung Balai)*. 129.
- Ristiyani, E., & Setyawati, H. A. (2019). Pengaruh Service Quality, Trust Terhadap Customer Satisfactions Serta Dampaknya Pada Repatronage Intentions Pada Lazada (Studi Pada Pengguna Lazada Di Kecamatan Kebumen). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 1(1), 92–100. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v1i1.394>
- Safarudin, A., Kusdibyo, L., & Senalasar, W. (2020). Faktor-Faktor Pembentuk Loyalitas Generasi Z dalam Menggunakan Financial Technology E-wallet. *Prosiding The 11th Industrial Research Workshop and National Seminar*, 1073–1078.
- Sari, M. A., Listiawati, R., Novitasari, N., & Vidyasari, R. (2020). Analisa Pengaruh Daya Tarik Promosi, Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet. *Ekonomi &*

- Bisnis*, 18(2), 126–134. <https://doi.org/10.32722/eb.v18i2.2493>
- Sarinah, S.Ag, M. P. . (2017). *Pengantar Manajemen*. CV. Budi Utama.
- 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>
- Setyoparwati, I. C. (2019). *PENGARUH DIMENSI KEPERCAYAAN (TRUST) KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA E-COMMERCE DI INDONESIA*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* (1st ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Cet.26). Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2014). *Dasar-dasar manajemen pemasaran: konsep, strategi dan kasus*. CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Syifa Pramudita Faddila, Uus Mohammad Darul Fadli, & Robby Fauji. (2022). Analisis Karakteristik Pengguna Shopeepay Sebagai Dompok Digital Pada Generasi Z. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 7(2), 1–9. <https://doi.org/10.36805/manajemen.v7i2.2279>
- Thalia Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, I. W. J. O. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1198–1207.
- Uus Mohammad Darul Fadli, Enjang Suherman, & Ahmad Sobandi. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Jasa Kontruksi Di Pt Kadi International. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 5(2), 27–34. <https://doi.org/10.36805/manajemen.v5i2.1028>
- Widiyastuti, E., & Ramaditya, 2020. (n.d.). *DAMPAK INTEGRASI E-SERVICE QUALITY, E-SATISFACTION DAN E-PAYMENT TERHADAP E-REPURCHASE INTENTION KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN FITUR GOFOOD (Studi Kasus Pada Karyawan Multi Buana Group)* DAMPAK INTEGRASI E-SERVICE QUALITY, E-SATISFACTION DAN E-PAYMENT TERHADA.

