

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, P. (2022). Pengguna Flip Tembus 10 Juta di Semester I-2022. INVESTOR.ID. <https://investor.id/finance/299760/pengguna-flip-tembus-10-juta-di-semester-i2022rn>. diakses 10 Oktober 2022
- Azkiya Dihni, V. (2022). 59% Pengguna Fintech di Indonesia Berpendapatan Menengah Bawah. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/04/14/59-pengguna-fintech-di-indonesia-berpendapatan-menengah-bawah>. Diakses 5 Oktober 2022
- Cindy Mahardika Sari, A. & Marsudi (2021). Pengaruh Promosi dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee (Studi Pada Mahasiswa Stiesia Surabaya). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 10(Mei), 17. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/4012/4023/>
- Flip. (2022). Hati-hati Modus Penipuan Mengatasnamakan Flip. <https://flip.id/blog/modus-penipuan-mengatasnamakan-flip>. Diakses 10 Oktober 2022
- Gemilang, I., & Soesanto, H. (2021). Analisis Pengaruh Promotion dan E-Trust terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Management*, 10(2), 1–8.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris* (Edisi 2). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gotama, F., & Indarwati, T. A. (2019). The Effects of E-Trust and E-Service Quality to E-Loyalty with E-Satisfaction as the Mediation Variable (The Study of Bebas Bayar Application User's in Indonesian). *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 6(2), 145. <https://doi.org/10.24252/minds.v6i2.9503>

- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hur, Y., Ko, Y. J., & Valacich, J. (2011). A Structural model of the relationships between sport website quality, e-satisfaction, and e-loyalty. *Journal of Sport Management*, 25(5), 458–473. <https://doi.org/10.1123/jsm.25.5.458>
- Institute, I. F. (2021). Indonesia Pengguna Fintech No. 3 di Dunia. Fintech Institute. <https://fintechinstitute.co.id/tag/jumlah-pengguna-fintech-di-indonesia>. Diakses 5 Oktober 2022
- Istighfarnissa, Nabilla., Ari Pradhanawati. (2022). Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Loyalty* dengan *E-Satisfaction* sebagai Variabel Intervening (*Studi pada Pembelian Tiket di Situs Traveloka*). *Jurnal Ilmu administrasi Bisnis*, 11(3), 399–410.
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Raghav Rao, H. (2009). Trust and satisfaction, two stepping stones for successful e-commerce relationships: A longitudinal exploration. *Information Systems Research*, 20(2), 237–257. <https://doi.org/10.1287/isre.1080.0188>
- Kotler, & Keller. (2011). *Manajemen Pemasaran* (B. Sadran (ed.); Edisi 13 J). Jakarta: Erlangga.
- Mowen, & Minor. (2012). *Perilaku Konsumen* (Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmatika, S., & Madiawati, P. N. (2020). Pengaruh E-Service Quality dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening PLN Mobile. *E-Proceeding of Management*, 7(1), 1289–1303.

- Rahmawaty, S., Kartawinata, B. R., Akbar, A., & Wijaksana, T. I. (2021). The effect of e-service quality and E-trust on E-customer loyalty through E-customer satisfaction as an intervening variable (Study on gopay users in bandung). *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, Maret 7-11*, 5495–5506.
- Ranjbarian, B., Fathi, S., & Rezaei, Z. (2012). Factors Influencing on Customers' E-Satisfaction: A case Study from Iran. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9), 1496–1511.
- Rommy Suleman, N., Madjid, R., & Fajar Salemak, M. (2022). The Role Of E-Satisfaction In Mediating The Effect Of E-Servqual And E-Trust On E-Loyalty On BRI M-Banking Application Users. *Ajhssr.Com*, 6, 205–214. <https://www.ajhssr.com/wp-content/uploads/2022/07/S22607205214.pdf>
- Sangadji, & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sekaran, U., & Roger. (2016). *Research Methods for Business* (Seventh Ed). John Wiley Sons.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing* (Seventh Ed). United States of Amerika: Mc Graw Hill.