

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, R., & Srinivasan, S. S. (2003). E-Satisfaction and e-loyalty a contingency framework, psychology & marketing. *Journal of psychology and marketing*, 123-138.
- APJII. (2022). *APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia)*. Retrieved from Survei Profil Internet Indonesia 2022: <https://apjii.or.id/gudang-data/hasil-survei>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Teknik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*. doi:10.21043/bisnis.v3il.1463
- Bovee, C. L., Houston, M. J., & Thill, J. V. (1995). *Marketing 2nd ed*. New York: McGraw-Hill.
- BRI. (2023). Retrieved from Digital Banking: <https://bri.co.id/brimo>
- Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). Pengaruh e-service quality terhadap e-satisfaction dan e-loyalty nasabah pengguna mandiri online. *Profit*, 1-11. doi: <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.01.1>
- Choi, Y., & Mai, D. (2018). Peran berkelanjutan e-trust dalam B2C e-commerce Vietnam. *Keberlanjutan*, 291.
- Etzel, M., Walker B, & Staton, W. (2005). *Marketing 14th ed*.
- Fang , YH, Chiu, CM, & Wang, E. (2011). Retrieved from Memahami kepuasan pelanggan dan niat membeli kembali: Sebuah integrasi model keberhasilan IS, Kepercayaan, dan Keadilan.
- Federal Financial Information Council. (2003). In *E-Banking. IT Examination Handbook*. USA: FFIEC.
- Ghozali , I., & Latan, H. (2014). Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 2.0 M3. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin. (2005). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management And Marketing: A Customer Relationship Management Approach*, 2nd Ed.
- Gronroos, C. (2016). *Service Management And Marketing: Managing The Service Profit Logic* 4th ed.
- Heidy, B., Kurniawati, Cantika, A. B., Nisa, F., & Lokantari, M. A. (2022). The Influence Of Service Quality And Customer Trust Toward Customer Loyalty: The Role Of Customer Satisfaction. *Business And Entrepreneurial Review*, 97-118.
- Juwainia, A., Chidirb, G., & Iskandarb, D. N. (2022). The Role Of Customer E-Trust, Customer E-Service Quality And Customer E-Satisfaction On Customer E-Loyalty. *International Journal of Data and Network Science*, 477-486.
- Kartono, A. R., & Halilah, L. (2019). Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty (Studi Pada Seller Di Bukalapak) . *POLBAN*, 1204-1213.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*, 15th ed.
- Nisaputra, R. (2022). *Pengguna Tumbuh Masif, Transaksi BRImo Bisa Tembus Rp2.500 T Hingga Akhir 2022*. Retrieved from Infobanknews.com: <https://infobanknews.com/pengguna-tumbuh-masif-transaksi-brimo-bisa-tembus-rp2-500-t-hingga-akhir-2022/>
- O'Brien, J., & Marakas, G. M. (n.d.). *Introduction to Information System*. Mc Graw-Hill Irwin comp.
- Office Of The Comptroller For The Currency. (1999). *Internet Banking : Comptroller's Handbook*. Comptroller of the Currency Administrator of National Banks.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 213–233. doi:<https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Prisanti, M. D., Suyadi, I., & Arifin, Z. (2017). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trus terhadap E-Customer Satisfaction serta Implikasinya terhadap E-Customer Loyalty. *Journal of Business Studies*, 20.

- Raza, S. A., Samac, D., & Umer, A. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *TQM Journal*, 1443–1466.
- Santoso, S. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Salemba Empat.
- Sitorus, T., & Milawati, Y. (2018). The Influence Of Service Quality And Customer Trust Toward Customer Loyalty: The Role Of Customer Satisfaction. *International Journal for Quality Research*, 639-654.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction. Edisi Kelima*. Yogyakarta: ANDI.
- Top Brand Index. (2022). *Top Brand Index: Peringkat Top Brand Award 2022 Fase 1 Kategori : E-Channel*. Retrieved from <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>
- Wibisono, D. (2003). *Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2002). Pengiriman Kualitas Layanan Melalui Situs Web: Tinjauan Kritis Pengetahuan yang Masih Ada. *Jurnal Akademi Ilmu Pemasaran*, 362- 375.
- Zhao, Y., & Bacao, F. (2021). Bagaimana pandemi memfasilitasi pembayaran seluler? Investigasi tentang perspektif pengguna di bawah pandemi COVID-19. *Jurnal Internasional Penelitian Lingkungan dan Kesehatan Masyarakat*, 1–22. doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph18031016>
- Zuliestiana , D. A., & Setiawan, A. N. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Dan Dampaknya Terhadap E-Customer Loyalty Pada Pengguna Aplikasi Bca Mobile . *Jurnal Ilmiah MEA*, 934-958.