

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Juwaini, Gusli Chidir, Dewiana Novitasari, Joni Iskandar, Dhaniel Hutagalung, Tias Pramono, Arman Maulana, Koko Safitri, Mochammad Fahlevi, Arif Budi Sulistyono And Agus Purwanto (2021). 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* 6 Page 477–486.
- Ajeng Atha Ardelia Cahyanti, Sudarmiati, Titis Shinta Dhewi (2022). Effect Of E-Service Quality And E-Trust On E-Loyalty Of E-Payment Through E-Satisfaction Of Shopee Pay Users. *International Journal Of Humanities Education And Social Sciences (Ijhess)* 2(1) Page 239 – 246.
- Anisa Mauta Liani, Abdul Yusuf (2021). Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty Dimediasi Oleh E-Satisfaction Pada Pengguna Dompot Digital Gopay. *Yume: Journal Of Management* 4(1) Page 138 – 149.
- Anton Tirta Komara (2013). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Recovery Service Quality terhadap E-Satisfaction Serta Implikasinya Pada E-Loyalty Pelanggan Maskapai Penerbangan Air Asia. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* 7(2) Page 105-115.
- Diko Maulana Adhiim, Mahir Pradana (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Pada Aplikasi Ovo Melalui E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *E-Proceeding Of Management* 8(5) Page 58-59.
- Dream.co.id 2020. Shopeepay Jadi E-Wallet Terbanyak Dipakai Orang Indonesia. Dalam <https://M.Dream.Co.Id>. Diakses pada 20 Januari 2023.
- Fandy Tjiptono Ph. D, Gregorius Chandra (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Edisi 5. Yogyakarta: Andi.
- Hanny Lubaba, Fatchur Rohman, Surachman (2022). Leveraging Experience Quality To Increase Loyalty Of Digital Wallet User In Indonesia. *International Journal Of Research In Business And Social Science* 11(5) Page 46-56.
- Hapsari, R. C. (2017). The Impact Of Service Quality, Customer Engagement And Selected Marketing Constructs On Airlines Passangers Loyalty. *International Journal Of Quality And Service Sciences*, 9 (1), Page 21-40.
- Indotelko.com. Shopeepay Pimpin Pasar Dompot Digital. Dalam <https://www.indotelko.com>. Diakses pada 20 Januari 2023.

- Kartawinata, B.R., Pradana, M., Maharani, D., ...Helmi, M.Y., Saputra, M.H.K. (2020). Developing Web-Based E-News Application As An It-Based Facility. *Proceedings Of The International Conference On Industrial Engineering And Operations Management*, 2020, (August) Page 3016-3022.
- Katadata.co.id 2021. Perkembangan Transaksi E-Commerce di Indonesia (2018-2022). Dalam <https://Databoks.Katadata.Co.Id>. Diunduh pada 19 Januari 2023.
- Katadata.co.id 2022. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (2018-2022). Dalam <https://Databoks.Katadata.Co.Id>. Diunduh pada 19 Januari 2023.
- Kompas.com. 2022. Apa Yang Harus Dilakukan Jika Transfer Shopeepay ke Rekening Bank Tak Kunjung Masuk. Dalam <https://Amp.Kompas.Com>. Diakses pada 18 Januari 2023.
- Kontan.co.id. 2021. Survei Snapchart: Shopeepay Tetap Tumbuh Pesat Selama Kuartal 1. Dalam <https://Amp.Kontan.Co.Id>. Diakses pada 18 Januari 2023.
- Lusiana Pratiwi, Sunaryo, Mugiono (2021). The Effect Of E-Service Quality On E-Loyalty Mediated By E-Trust And Brand Image Variables: A Study On Ovo E-Wallet Application Users In Malang City. *International Journal Of Research In Business And Social Science* 10(6) Page 56-62.
- Miranda Berliana, Dinda Amanda Zulestiana (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Loyalty Pada Pengguna Gopay Di Indonesia. *Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer* 4(2) Page 223-229.
- Mochammad Fahmi Arsyian, Mahfudz (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Merek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Shopeepay Semarang). *Diponegoro Journal Of Management* 11(1) Page 1-12.
- Ni Putu Indah Pradnyaswari, Ni Made Asti Aksari (2020). E-Satisfaction Dan E-Trust Berperan Dalam Memediasi Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pada Situs E-Commerce Blibli.Com. *E-Jurnal Manajemen*, 9(7) Page 2683-2703.
- Puriwat, W., dan Tripopsakul, S. (2017). The impact Of E-Service Quality On Customer Satisfaction And Loyalty In Mobile Banking Usage: Case Study Of Thailand. *Publish Journal Of Management Studies*, 15(2) Page 183-193.
- RiauGreen.com 2022. Banyak Mengeluh Top Up Shopeepay Tidak Masuk. Dalam <https://Riaugreen.Com>. Diakses pada 20 Januari 2023.

- Sarah Rahmawaty, Budi Rustandi Kartawinata, Aldi Akbar, Tri Indra Wijaksana (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 11th Annual International Conference On Industrial Engineering And Operations Management Singapore, March 7-11, 2021* Page 5495-5506.
- Sekar Sedyaning Kasih, Nadya Novandriani Karina Moeliono (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) Page 780-791
- Shabur Miftah Maulana, Heru Susilo, Riyadi (2015). Implementasi E-Commerce Sebagai Media Penjualan Online (Studi Kasus Pada Toko Pastbrik Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)* 29 (1) Page 1-9.
- Sindonews.com 2022. Aplikasi Shopee Gangguan: Susah Log In, Tidak Bisa Check Out dan Kehilangan Saldo. Dalam <https://Tekno.Sindonews.Com> Diakses pada 20 Jnuari 2023.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Sukmaconvert.com. Bagaimana Sejarah dan Layanan Shopeepay Serta Apa Saja Kelebihan dan Kekurangannya. Dalam <https://Www.Sukmaconvert.Com>. Diakses pada 20 Januari 2023.
- Theresia Bernadetha Nariyari, Mahendra Fakhri, Amalina Dewi Kumalasari (2022). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Ovo E-Wallet Users. *Proceedings Of The International Conference On Industrial Engineering And Operations Management Istanbul, Turkey, March 7-10, 2022*, Page 3862-3872.