

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmadi, M. D. D., dan Erni M. 2020. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Ovo.” *JMM Online* Vol. 4 No. 5 Hal 708-720.
- Alwi, M. Y., Ryna P., dan Nurdin H. 2021. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ojek Online X”. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan* :Vol 2 No. 1.
- Ermida, N. E., Saladin G., dan Nurul W. 2021. “Pengaruh Diskon dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Tix IDE di Kota Banjarmasin”. *Smart Bussines Journal* : Vol 1 No. 1 Hal 41-47
- Ghozali, Imam. 2015. *Partial Least Squares: Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Hutama, F. I., RR. Rieka F. H.. 2021. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Jd.Id (Studi Kasus Pada Pelanggan Di Bandung).” *e-Proceeding of Management* : Vol.8, No.4 Hal 3194-3201.

- Ibrahim, A., Felia S., Jose F., Lulu S., Nadya A., dan Siti A. 2021. “Pengaruh E-Servis Quality Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi My Telkomsel”. *Building Of Infomatics, Tecknology and Science (BITS)* : Vol 3 No. 3 Hal 302-311.
- Kotler, P. & Keller, K, L. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Mahendri, W., dan Ifta N. A. 2023. “Pengaruh E-Service Quality Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Dana.” *Journal of Business and Management* Vol.3 No.1 Hal 81-93.
- Mediti, O. C. S. P. 2020. “Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Shopee.” *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol. 8 No.4 Hal 1290-1300.
- Parasuraman, A., Valerie, A. Z., dan Arvind, M. 2005. E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(X), 1-21.
- Sangadji, E.M. dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Saputri, F. S., dan I, M. S. 2022. “Pengaruh Kualitas Layanan Website, Kemudahan Penggunaan Website, Keamanan Website, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada E-Commerce Shopee).” *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 23(02): 1-17.

Sari, O., Pramasta, dan Siti N. F. 2024. “Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi Spotify (Studi Mahasiswa Upn “Veteran” Jawa Timur).” *Journal of Economic, Business and Accounting*. 7(2):3752-3862.

Septiani, R. 2020. “Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek Di Yogyakarta).” *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 17 No. 2 Hal 98-108.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Website:

DANA (2023). Perusahaan. Diakses pada tanggal 24 Juni 2024, dari

https://www.dana.id/corporate/?encode_1058=n4fxRDgD0GiQIx7qGNcjxU2AWD88YrrDu0oD&alichlgref=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F

DANA (2024). DANA peringkat #1, DANA jadi Aplikasi Keuangan Indonesia Berperforma Terbaik. Diakses pada tanggal 15 Juni 2024, dari

<https://www.dana.id/corporate/newsroom/duduki-peringkat-1-dana-jadi-aplikasi-keuangan-indonesia-berperforma-terbaik>

Fintech (2023). DANA PT Espay Debit Indonesia Koe. Diakses pada tanggal 24 Juni 2024, dari

<https://www.fintech.id/en/member/detail/466#:~:text=DANA%20adalah%20layanan%20dompet%20digital,transaksi%20secara%20nontunai%20dan%20nonkartu.>

Ibrahim, Muhamad (2024). DANA perkuat Layanan Keuangan Digital 2024, Begini Strateginya. Diakses pada tanggal 15 Juli 2024, dari

<https://infobanknews.com/dana-perkuat-layanan-keuangan-digital-di-2024-begini-strateginya/>

Santia, F Erlina (2024). Tingkat Penetrasi Internet Indonesia 2018-2024. Diakses pada tanggal 3 Juni 2024, dari

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/04/12/tingkat-penetrasi-internet-indonesia-capai-795-per-2024>

Visa (2024). Budaya Cashless Marak di Indonesia Seiring Penggunaan Uang Tunai yang Terus Menurun. Diakses pada tanggal 24 Juni 2024, dari

<https://www.visa.co.id/about-visa/newsroom/press-releases/nr-id-240319.html>