

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker. 2019. *Manajemen Pemasaran Strategi*. Edisi kedelapan. Jakarta: Salemba Empat.
- Abiyoso, Srikandi Kumadji dan Andriani Kusumawati, 2018. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya Gubeng yang Menggunakan Kereta Eksekutif “Bangunkarta” dengan Tujuan Surabaya Gubeng Menuju Jakarta Gambir), *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 50, No. 4: 64-70.
- Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Asnaniyah, Siti, 2022. Pengaruh E-Service Quality, E-Trust dan E-Satisfaction terhadap E-Loyalty Konsumen Muslim, *Journal of Comprehensive Islamic Studies*, Vol. 1, No. 2: 275-302.
- Basu, Swastha. 2018. *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Budiman, Arief, Edy Yulianto dan Muhammad Saifi, 2020. Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction dan E-Loyalty Nasabah pengguna Mandiri Online, *Jurnal Profit*, Vol.14, No. 1: 1-11.
- Devi, Dewa Ayu Ciska Radika dan Ni Luh Putu Indiani, 2023. Pengaruh E-Service Quality, Promosi dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Pada Lazada Di Era Covid-19, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 6, No. 1: 53-67.
- Fayumi, Ah dan Endang Tjahjaningsih, 2022. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan terhadap Kepercayaan dan Dampaknya pada Loyalitas (Studi pada Klien Asuransi Prudential Pru Vision Kabupaten Pati, *Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu & Call for Papers UNISBANK*, Vol. 3, No. 1: 56-62.
- Ferdinand, Augusty. 2017. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas. Diponegoro.
- Ghantynireta, Bunga Vabiola, Inayatillah serta Evriyenni, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh), *Scientific Journal of Students Islamic Economics and Business*, Vol. 2, No. 2: 87-93.

- Ghozali, Imam, 2017. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS* 26. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haetami, Anggi dan Teguh Widodo, 2021. Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction, dan Customer Loyalty pada Aplikasi BNI *Mobile Banking*, *E-Proceeding of Management*, Vol. 8, No. 6: 7825-7833.
- Hafiyanda, Muhammad Ghifari dan Osa Omar Sharif, 2023. Pengaruh Dimensi E-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction serta Dampaknya pada E-Customer Loyalty Aplikasi Livin'by Mandiri Mobile Banking, *e-Proceeding of Management*, Vol.10, No.2: 809-821.
- Hasan. 2017. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Edisi Kedua Belas. CAPS (Center for Academic Publishing Service), Yogyakarta.
- Hernandez, Axel dan Felix David, 2022. Pengaruh *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank dalam Transaksi Sehari-Hari, *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, Vol. 1, No. 1: 17-32.
- Indriastuti, Herning, dkk, 2022. *The Effect of E-Service Quality and E-Trust on Customer Loyalty and Mediating Customer Satisfaction of Internet Banking Users*, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 10, No. 1: 24-34.
- Kasali, Rhenald. 2018. *Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targeting, dan Positioning*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2019. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mandiri, Asri Cahya, Efriyanto dan Elisabeth Yansye Metekohy, 2020. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan BRI *Mobile* (BRIMO), *Account; Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, Vol. 8, No. 1: 1423-1430.
- Marsollina, Ni Putu, Ni Luh Adisti Abiyoga Wulandari dan Ida I Dewa Ayu Yayati Wiyadewi, 2022. Pengaruh E-Service Quality dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi, *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, Vol. 2, No. 1: 233-245.
- Nawang Sari, Sri dan Retno Widiastuti, 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada PT. Bank DKI-Depok). *Jurnal Sebatik*. Depok: STMIK Widya Cipta Dharma.
- Ngatno, 2018. *Manajemen Pemasaran*. Semarang: EP Press Digimedia.
- Nurutami, Sri Sitiani, Marnis dan Sri Endang Kornita, 2021. Pengaruh Kepuasan dalam Memoderasi Citra Perusahaan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas

- Pengguna Aplikasi Go-Jek di Pekanbaru, *Jurnal Ekonomi KIAT*, Vol. 32, No. 2: 40-54.
- Pratiwi, Yuni Fahmi, Yuliniar dan Dahlia Pinem, 2022. Influence of Service Quality and Trust in Customer Satisfaction of Mobile Banking Users, *Journal of Economics, Business, and Government Challenges*, Vol. 5, No. 1: 39-45.
- Priyatno, Duwi. 2015, *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*, Yogyakarta: Media Kom.
- Purnamasari, Dewi, 2019. The Roles of E-Service Quality, E-Trust, and E-Satisfaction on Online Retail Loyalty, *9th industrial Research Workshop and National Seminar*.
- Putri, Saskia Firdha Aurelia serta Novi Marlana, 2021. Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal Forum Ekonomi*, Vol. 23, No. 3: 463-474.
- Rahmawaty, Sarah, dkk, 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*.
- Saraswati, Amelia dan Farida Indriani, 2021. Effect E-Service Quality on Customer Satisfaction and Impact on Repurchase in Lazada Indonesia's Online Selling In The City Of Semarang, *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, Vol. 5, No. 3: 1203-1215.
- Sari, Nilam, 2018. Service Quality, Company Image, Trust and its Influence on Customers Satisfaction and Loyalty at Bank Syariah Mandiri (BSM) Meulaboh Branch Office, *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, Vol. 6, No. 2: 235-252.
- Sativa, Amila dan Sri Rahayu Tri Astuti, 2020. Analisis Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna E-Commerce C2C Tokopedia), *Diponegoro Journal of Management*, Vol. 5, No. 3: 1-10.
- Sicillia, Mita, 2019. Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan Yang Berdampak Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Ocbc Nisp, Tbk Cabang Green Garden, *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, vol. 2. No. 2: 84-97.
- Sudaryono. 2018. *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Sugiyono. 2017. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2017. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tiko, Alvin dan Winston, 2021. The Influence of E-Service Quality Towards Customer Satisfaction and Customer Loyalty on Gopay Electronic Wallet Users, *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 2, No. 6: 1833-1844.
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trisnawati, Olivia Mimin dan Syaifuddin Fahmi, 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Servqual*) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* (Studi pada Pengguna *Mobile Banking* Bank Sinarmas Cabang Malang), *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, Vol. 4. No. 2: 174-184.
- <http://www.topbrand-award.com/>, diakses Desember 2023.
- Pedoman Penyusunan Skripsi*. 2020. Kudus, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muria Kudus.