

DAFTAR PUSTAKA

- Abas, N. I., Wardana, A. A., & Puspawati, D. (2022). Faktor Penggunaan E-Wallet Pada Generasi Milenial Di Area Solo Raya.
- Adestyan, F. M., & Rapida, I. (2022). Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung. *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*, 6(1), 53–61. <https://doi.org/10.32627/maps.v6i1.586>
- Ajina, A. S., Joudeh, J. M. M., Ali, N. N., Zamil, A. M., & Hashem, T. N. (2023). The effect of mobile-wallet service dimensions on customer satisfaction and loyalty: An empirical study. *Cogent Business & Management*, 10(2), 2229544. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2229544>
- Alrio, Y. S., Kharisma, A. P., & Az-Zahra, H. M. (2018). Analisis Pengaruh User Experience Ride Sharing Application Terhadap Citra Merek Pada Pengguna Android dan iOS.
- Ariffin, S. K., Abd Rahman, M. F. R., Muhammad, A. M., & Zhang, Q. (2021). Understanding the consuer's intention to use the e-wallet services. *Spanish Journal of Marketing – ESIC*, 25(3), 446-461. <https://doi.org/10.1108/SJME-07-2021-0138>
- Auliazmi, R., Rudyanto, G., & Utomo, R. D. W. (2021). Kajian Estetika Visual Interface Dan User Experience Pada Aplikasi Ruangguru Aesthetic Studies Of Visual Interface And User Experience Of The Ruangguru Application. *Jurnal Seni dan Reka Rancang: Jurnal Ilmiah Magister Desain*, 4(1), 21–36. <https://doi.org/10.25105/jsrr.v4i1.9968>
- Azhara, R. (2024). Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Keamanan, dan User Experience Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile. 3.
- Badriyah, N., Wibowo, E., & Sumaryanto, S. (2020). Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dengan Kekuatan Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Jco Chinesefood And Seafood Sragen). *Probank*, 5(2), 227–240. <https://doi.org/10.36587/Probank.V5i2.728>
- Chandra, A., dkk. (2023). Analisa User Experience Terhadap Customer Loyalty Gopay dengan Trust Sebagai Variable Intervening. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(2), 346-352. <https://doi.org/10.47065/jtear.v4i2.1042>
- Chendy, I. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Garuda Indonesia pada maskapai penerbangan Garuda Indonesia Airways di Pekanbaru. *JOM FISIP*, 2 (1), 1–9.

- Cuhanazriansyah, M. R., Giatman, M., & Ernawati, E. (2021). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan DANA pada masa Physical Distancing. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(2), 311–319. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i2.35853>
- Damayanti, S. L., Yani, Y., Asnaini, A., & Afrianty, N. (2021). Minat Menggunakan E-Wallet pada Generasi Milenial dengan Pendekatan UTAUT (Unified Theory of Acceptance Use of Technology). *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6(1), 63. <https://doi.org/10.29300/ba.v6i1.3988>
- Dana.id. 01 April 2024. Duduki Peringkat #1, DANA Jadi Aplikasi Keuangan Indonesia Berperforma Terbaik. Diakses pada 25 Mei 2025, dari <https://www.dana.id/corporate/newsroom/duduki-peringkat-1-dana-jadi-aplikasi-keuangan-indonesia-berperforma-terbaik>
- Dana.id. 09 Juni 2025. Apakah Aplikasi DANA Aman? Diakses pada 07 Oktober 2025, dari <https://www.dana.id/blog/apakah-aplikasi-dana-aman/>
- Data.goodstats.id. 24 Juli 2024. 96% Masyarakat Indonesia Sudah Menggunakan E-Wallet. Diakses pada 25 Mei 2025, dari <https://data.goodstats.id/statistic/96-masyarakat-indonesia-sudah-menggunakan-e-wallet-itxIc>
- Diva, M., Anshori, M. I., & Madura, U. T. (2024). Penggunaan E-Wallet Sebagai Inovasi Transaksi Digital: *Literatur Review*. 2(6).
- Esawe, A. T. (2022). Understanding mobile e-wallet consumers' intentions and user behavior. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 26(3), 363–384. <https://doi.org/10.1108/SJME-05-2022-0105>
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *Sage Open*, 10(2), 2158244020919517. <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program Ibm Spss 23*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25* (9th Edition). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (Eighth edition). Cengage.
- Hanif, R. (2019). Menentukan Loyalitas Pengguna Shoopepay Berdasarkan User Experience Dan Kepercayaan Pelanggan. 16.
- Harsono, B. (2021). Membangun Loyalitas Pelanggan Provider Internet Melalui Peningkatan Dimensi Pelayanan. 4(2).
- Hartawan, M. S. (2022). Penerapan User Centered Design (Ucd) Pada Wireframe Desain User Interface Dan User Experience Aplikasi Sinopsis Film. *Jeis*:

- Jurnal Elektro Dan Informatika Swadharma*, 2(1), 43–47.
<https://doi.org/10.56486/Jeis.Vol2no1.161>
- Hutami, L. T. H., & Septyarini, E. (2018). Intensi Penggunaan Electronicwalletgenerasi Millenial Pada Tiga Startup “Unicorn” Indonesia Berdasarkan Modifikasi Tam.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Inilah.com. 04 Mei 2025. Mengenal Siapa Pemilik DANA, Aplikasi Dompot Digital di Indonesia. Diakses pada 08 oktober 2025, dari <https://www.inilah.com/mengenal-siapa-pemilik-dana>
- Iskandar, D., & Nasution, M. I. B. (2019). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Online Shop Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UMSU).
- Kartika, M. A. C., & Pamikatsih, T. R. (2023). Pengaruh Kemudahan Data, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Customer Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Pada Aplikasi Dana. *Jurnal of Management and Social Sciences*, 1(3), 37–53. <https://doi.org/10.59031/jmsc.v1i3.155>
- Kartini, I., Wibowo, E. W., & Sugiyanto, E. (2021). Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Berdampak Loyalitas Dalam Berbelanja Online Pada Shopee. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(1), 57. <https://doi.org/10.34127/Jrlab.V10i1.423>
- Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19–29. <https://doi.org/10.9744/jmp.6.1.19-29>
- Kusumawardhani, D. A., & Purnaningrum, E. (2021). Penyebaran pengguna digital wallet di indonesia berdasarkan google trends analytics.
- Kwok, V., & Purba, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Konsumen Di Pt Citra Sublindo Aditama.
- Lamawati, Y., Nada, Z. Q., & Hidayat, S. (2024). Analisis Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Dompot Digital Dana. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 4(2), 296–304. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i2.1288>
- Lestari, N. P., Lenny, A., & Mandagie, Y. (2024). Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengankepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi Dana Di Jurusan Manajemen Unsrat Angkatan 2023.

- Leonard, V. R., Zaman, B., & Bahri, S. (2022). Perancangan Ulang Ui/Ux Pada Website Lelangyuk Menggunakan Pendekatan User Centered Design. *JTRISTE*, 9(1), 31–45. <https://doi.org/10.55645/jtriste.v9i1.362>
- Lubis, M. D., & Sitorus, D. H. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 209–218. <https://doi.org/10.30812/target.v5i2.3021>
- Megadewandanu, S., Suyoto, & Pranowo. (2016). Exploring Mobile Wallet Adoption in Indonesia Using UTAUT2 An Approach from Consumer Perspective. *2nd International Conference on Science and Technology Computer*. 1-6.
- Muhtasim, D. A., Tan, S. Y., Hassan, M. A., Pavel, M. I., & Susmit, S. (2022). Customer Satisfaction with Digital Wallet Services: An Analysis of Security Factors. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 13(1). <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2022.0130124>
- Musarofah, S., Malikul Askar, B., & Sya'adah, U. (2022). Kualitas Layanan, Nilai yang Diterima, dan Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan sebagai Mediator: Quality of Service, Perceived Value, and Customer Loyalty: Customer Satisfaction as a Mediator. *Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 39(2), 51–62. <https://doi.org/10.58906/melati.v39i2.81>
- Mutiara, M., & Wibowo, I. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 8(2). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v8i2.419>
- Nawawi, H. H. (2020). Penggunaan E-wallet di Kalangan Mahasiswa. *Emik*, 3(2), 189–205. <https://doi.org/10.46918/emik.v3i2.697>
- Pratama, A. F., & Purnomo, D. (2023). Fenomena Penggunaan Sistem Pembayaran E-Wallet Pada Generasi Milenial Dan Generasi Z. *Jurnal Ekuilnomi*, 5(2), 450–455. <https://doi.org/10.36985/ekuilnomi.v5i2.734>
- Rachmawati, I., & Mohaidin, Z. (2019). Understanding User Experience, Satisfaction, And Loyalty of Telecommunication Service Providers in Indonesia. 360–372. <https://doi.org/10.15405/epsbs.2019.08.36>
- Raia, M. (2017). Providing a better digital experience for employees. *Strategic HR Review*, 16(2), 71–75. <https://doi.org/10.1108/SHR-01-2017-0004>
- Ramadhan, D., & Sukati, I. (2024). Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, dan E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab di KotaBatam.
- Ratri, S. K., Hanggara, B. T., & Mursityo, Y. T. (2022). Analisis Pengalaman Pengguna (User Experience) pada Website E-commerce di Indonesia menggunakan Metode Scenario Testing dan SUPR-Q (Studi Kasus: Tokopedia dan Bukalapak).

- Rianti, M., Hildayanti, S. K., & Lazuardi, S. (2023). Analysis of the Influence of BSB Mobile Application user Experience on Customer Loyalty with Satisfaction as an Intervening Variable.
- Romli, M. A. (2022). Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ) Pada Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi. 12(1).
- Samara, A., & Susanti, M. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 249–260. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v1i2.700>
- Saragih, R. B. (2025). Mediasi User Experience Pada E - Service Quality, User Interface, Dan On Time Delivery Terhadap Loyalitas Pelanggan Lazada Kota Medan (Studi Pada Generasi Melenial Kota Medan). 7(1).
- Sasongko, R. S. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Savitri, A., & Purwanti, I. (2022). *Pengaruh Kepercayaan, Manfaat dan Risiko Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih E-Wallet (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI IAIN Pekalongan)*. 1.
- Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2017). Construction of a Benchmark for the User Experience Questionnaire (UEQ). *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 4(4), 40. <https://doi.org/10.9781/ijimai.2017.445>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business. A Skill Building Approach (7th Edition)*. United Kingdom: John Wiley & Sons, Ltd
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Research Methods for Bussines. A Skill Building Approach ((5th Editi)*. John Wiley and Sons.
- Septiani, A. P., & Alam, I. A. (2024). Pengaruh Keamanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Studi Kasusbank Bri Unit Baradatu, Waykanan. 4(3).
- Setiawan, A., Maria, B., Endriyati, F. E., Fuad, M., & Marliya, S. (2022). Model Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana. 6(4).
- Shaw, B., & Kesharwani, A. (2019). Moderating Effect of Smartphone Addiction on Mobile Wallet Payment Adoption. *Journal of Internet Commerce*, 18(3), 291–309. <https://doi.org/10.1080/15332861.2019.1620045>
- Stefanie, M. A., & Sitepu, B. (2019). Impact Of Service Quality, Trust, And Customer Satisfaction On Customer Loyalty In Pt Mega Manunggal

- Property Tbk. *Emerging Markets: Business and Management Studies Journal*, 6(1), 33–42. <https://doi.org/10.33555/ijembm.v6i1.106>
- Sucihati, S., & Suhartini, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pt. Asuransi Ramayana Serang. *Jurnal Manajemen Perusahaan: JUMPA*, 1(1), 14–22. <https://doi.org/10.30656/jumpa.v1i1.4563>
- Sudirman, A., Butarbutar, M., Nababan, T. S., & Puspitasari, D. (2020). Customer Loyalty Of Gojek Users Viewed From The Aspects Of Service Quality And Consumer Satisfaction. 8(1).
- Sugiantara, I. N. Y., dkk. (2024). Analisis pengalaman pengguna pada website SION (Sistem Informasi Online) ITB STIKOM Bali menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Elkom: Jurnal Elektronika dan Komputer*, 17 (2), 511–520. <https://doi.org/10.51903/elkom.v17i2.2202>
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode penelitian bisnis: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung*, 225(87), 48–61.
- Sukirman, S., Zilfana, Z., Sonaria, M., Sitorus, A. N., Themba, O. S., & Yulindawati, Y. (2024). The Effect of Promotion and Customer Satisfaction on the Loyalty of E-Wallet Dana Users in Samarinda. *Sebatik*, 28(2). <https://doi.org/10.46984/sebatik.v28i2.2254>
- Sukmawati, K., & Kowanda, D. (2022). Keputusan Penggunaan E-Wallet Gopay Berdasarkan Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(05), 66–72. <https://doi.org/10.56127/jukim.v1i05.481>
- Sumbaryadi, A., Iriadi, N., & Yuliasari, F. I. (2021). Analisa Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Customer Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Di Jne Pondok Kelapa. *Jurnal Infortech*, 3(1), 59–64. <https://doi.org/10.31294/infortech.v3i1.10481>
- Sutanto, E. M., & Yessica, Y. (2020). Faktor yang mempengaruhi pemilihan aplikasi pembayaran seluler. *Journal of Business and Banking*, 10(1), 53. <https://doi.org/10.14414/jbb.v10i1.2139>
- Ulfah, R., Simarmata, J., Keke, Y., Amonalisa, S., & Amin, A. F. (2020). The Influence Of Service Quality And Customer Satisfaction Through Customer Loyalty (Study Case Lionair Airline, Indonesia).
- Umaningsih, W. P. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Keamanan, 5(3).
- Wahyuni, A. D., & Dahmiri, D. (2021). Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Keamanan Konsumen Dan Implikasinya Terhadap Minat Beli Konsumen Di Marketplace Shopee Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 10(01), 29–41. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12384>

- Wahyuningsih, D., & Nirawati, L. (2022). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Aplikasi Dana. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (Jurkami)*, 7(3), 435–445. <https://doi.org/10.31932/Jpe.V7i3.2123>
- Weles, O. R., Fadillah, A., & Jaya, P. (2021). Pengaruh Periklanan Media Elektronik dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Dalam Transaksi Berulang Menggunakan Dompot Digital Dana. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(2), 167–176. <https://doi.org/10.37641/jikes.v1i2.1365>
- Widiyanti, W. (2020). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet OVO di Depok. *Moneter - Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 7(1), 54–68. <https://doi.org/10.31294/moneter.v7i1.7567>
- Widjieanto, G. F. (2020). *Analisa Pengaruh User Experience Terhadap Customer Loyalty Dengan Trust Sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Digital Payment Dana*.
- Wiranto, H., Dirgahayu, R. T., & Setiawan, M. A. (2024). Analisis Customer Loyalty dan Customer Satisfaction dalam Penggunaan Aplikasi Dana melalui Digital Customer Experience. *Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika*, 8(2), 428–436. <https://doi.org/10.29408/edumatic.v8i2.27208>
- Yunita, N. R., Sumarsono, H., & Farida, U. (2019). Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Buka Lapak (Studi Kasus Pada Komunitas Buka Lapak Ponorogo). *Isoquant: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 3(1), 90. <https://doi.org/10.24269/iso.v3i1.243>