

## DAFTAR REFERENSI

- Ade Firmansyah. (n.d.). Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Andika Mubarak, & Nirma Kurriwati. (n.d.). Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Satisfaction* Pada Nasabah Pengguna Aplikasi *Mobile banking* Bank Tabungan Negara Bangkalan. <http://journal.trunojoyo.ac.id/jkim>
- Bela Aprila. (n.d.). Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Satisfaction*, dan *E-Trust* Terhadap *E-Loyalty* Pengguna Layanan *Mobile banking* Syariah (Studi pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Islam di Sukoharjo). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., Mi, 5–24.
- Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty* Nasabah Pengguna Mandiri Online. *Profit*, 14(01), 1–11. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.01.1>
- Bulut, Z. A. (2015a). *Determinants of Repurchase Intention in Online Shopping : a Turkish Consumer ' s Perspective*. 6(10), 55–63.
- Bulut, Z. A. (2015b). Penentu Niat Pembelian Kembali Belanja Online : Sebuah Konsumen Turki ini Perspektif. 6(10), 55–63.
- Della Prisanti, M., Suyadi, I., & Arifin, Z. (2017). Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *E-Customer Satisfaction* Serta Implikasinya Terhadap *Ecustomer Loyalty* (Studi pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Lawang). *Journal of Business Studies*, 19(1), 2443–3837. <http://keuangan.kontan.co.id>
- Dewi Maharani Purbasari, & Dewi Laily Purnasari. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. 2(202), 43–54.
- Edyansyah, T., Ahyar, J., & Nur Ilham, R. (n.d.). *The Effect Of Cafe Atmosphere, Product Quality And Service Quality On Consumer Satisfaction At Premium Coffee Stations In Lhokseumawe City For The 2020-2021 Period*. 6(2), 2022.
- Fajar, M., Susandy, G., & Apriandi, D. W. (2019). *E-Trust and E-Service Quality Influence on E-Loyalty Users of Bni E-Banking in Subang District*. *Journal*

*of Accounting and Business Issues*, 01, 47–53.

<https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/jabi>

- Fatimah, S. (n.d.). *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal Pengaruh Service Quality, E-Trust Dan Transformasi Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk BSI Mobile: Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i1.3952>
- Firdha, S., Putri, A., & Marlina, N. (2021). Pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* terhadap kepuasan konsumen. *Forum Ekonomi*, 23(3), 463–474. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUMEKONOMI>
- Henry Ataburo, Abdul Samed Muntaka, & Emmauel Kwaku Quansah. (2017). *Linkages among E-Service Quality , Satisfaction , and Usage of E-Services within Higher Educational Environments*. 07(03), 10–26.
- Indah Maghfiroh, W., Faris Indriya Himawan, A., & Krisnawati, W. (2022). Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust* dan *E-Satisfaction* Terhadap *E-Customer Loyalty* Pada Pengguna Bri Mobile (Brimo). In *Jurnal Riset Ilmiah* (Vol. 1, Issue 2).
- Inzamam U and Tahir Mumtaz Awan. (2020). *Impact of e-banking service quality on e-loyalty in pandemic times through interplay of*. 17(1), 39–55. <https://doi.org/10.1108/XJM-07-2020-0039>
- Jurnadi, & Sari, M. (2019). Analisis Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Melalui *E-Satisfaction* Pelanggan Jd.Id Di Pontianak. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 44–53.
- Kelly, T. Perez. M. F. (2020). Pemasaran Jasa. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Mahdyvianra, E. M., Kultum, U., & Ramadani, D. (2021). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Pelanggan Edukasytem.Com Melalui *E-Satisfaction* dan *E-Trust* (Studi Kasus PT Eduka Teknologi Indonesia di Kota Bandung). *Journal of Business Management Education* |, 6(3), 22–31.
- Mamonto, Tumbuan, & Rogi. (2021). Analisis Faktor-Faktor Bauran Pemasaran (4P) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Podomoro Poigar Di Era Normal Baru. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 110–121.

- Marhaendra, D. R., Permatasari, I. R., Niaga, A., & Malang, P. N. (n.d.). *JAB Jurnal Aplikasi Bisnis Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Customer Satisfaction Pada Pengguna Aplikasi Brimo*.
- Mariana, Y., Fadli, J. A., & Artikel, R. (2022). *Jurnal Multidisiplin Indonesia Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction Terhadap E-Loyalitas Nasabah Perbankan Indonesia*. In *Jurnal Multidisiplin Indonesia* (Vol. 1, Issue 1). <https://jmi.rivierapublishing.id/>
- Mubarok, A., & Kurriwati, N. (2021). *Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Satisfaction Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile banking Bank Tabungan Negara Bangkalan*. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen (JKIM)*, 1(1), 91–97. <https://doi.org/10.21107/jkim.v1i1.11336>
- Munandar, M., Bachri, N., Chalirafi, C., & Fuadi, F. (2022). *What Determines E-Loyalty and E-Trust of Indonesian Muslim Lecturers Using Video Conference? Share: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 11(1), 61. <https://doi.org/10.22373/share.v11i1.10566>
- Muntaka, A. S., Quansah, E. K., & Ataburo, H. (2017). *Keterkaitan antara Kualitas Layanan Elektronik , Kepuasan , dan Penggunaan Layanan Elektronik dalam Lingkungan Pendidikan Tinggi*. 2540(0), 10–26.
- Nawangasari, S., Nadea, D., & Putri, D. (2020). *Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Bni Mobile banking Di Kota Depok)*. *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 22(1).
- Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). *Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55–63. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>
- Nurayni, D. (n.d.). *Pengaruh E-Service Quality, E-Satisfaction dan E-Trust Terhadap Customer Loyalty Pengguna Aplikasi Mobile Kai Access (Studi pada pengguna Aplikasi Mobile KAI Acces Semarang)*.
- Nurdin, N., Musyawah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). *Pengaruh Pelayanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada*

- Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>
- Nurkhomaria, D., Chamidah, S., & Wahyuningsih, D. W. (2022). Pengaruh *E-Trust*, *E-Service Quality*, dan *E-Satisfaction* Terhadap *Loyalitas* Pelanggan Pada Shopee. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 2(3), 620–632. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i3.85>
- Roymon Panjaitan. (2022). Manajemen Pemasaran. May 2020. <https://doi.org/10.31237/osf.io/cn5fe>
- Sekaran, U. (2006). Metodologi penelitian untuk bisnis. *Jakarta : Salemba Empat*, 2006, 4.
- Siregar, I. S., Samri, Y., & Nasution, J. (2023). Pengaruh *E-Trust* dan *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Menggunakan Layanan *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UINSU Tahun 2019). *I*(4), 221–233. <https://doi.org/10.61132/nuansa.v1i4.399>
- Sugiyono Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D. *Bandung: Alfabeta*.
- Sumarsid dan Atik Budi Paryanti. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *I2*(1), 70–83.
- Syahidah, A. A., & Aransyah, M. F. (2023). Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *E-Customer Loyalty* Pada Pengguna Dompot Digital DANA Melalui *E-Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 12(1), 36–44. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v12i1.1593>
- Ul Haq, I., & Awan, T. M. (2020). *Impact of e-banking service quality on e-loyalty in pandemic times through interplay of e-satisfaction*. *Vilakshan - XIMB Journal of Management*, 17(1/2), 39–55. <https://doi.org/10.1108/xjm-07-2020-0039>

Wayan, N., & Suprpti, S. (2020). *Effect of Mobile Service Quality to E-Trust to Develop E- Satisfaction and E-Loyalty Mobile banking Services*. 7(1), 185–196.

Yazid Fatih Aziz. (2020). *Pengaruh E-Service Quality dan E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty Pada Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Kantor Cabang Ciputat)*