

DAFTAR PUSTAKA

- Aditiya, I. M. (2021, Maret 19). *5 E-Wallet Terbaik di Indonesia 2021, Siapa Juaranya?* Retrieved from goodnewsfromindonesia: <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2021/03/19/inilah-5-e-wallet-tarbaik-di-indonesia-2021-yang-mana-favorit-kalian>
- Burhan, F. A. (2021, Maret 26). *Jumlah Pengguna ShopeePay, OVO, DANA Melonjak hingga 267%*. Retrieved from Katadata.co.id: <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/605d9ee9399b9/jumlah-pengguna-shopeepay-ovo-dana-melonjak-hingga-267>
- Caroline, R. J., Simarmata, P., & Muratik, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bca Finance Kantor Pusat Pondok Indah Jakarta Selatan. *Ekonomi Dan Bisnis, Vol. 4 No. 1*, 67-82.
- 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*, 1 - 10.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- G., J., & Barners. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, T., & Fathoni, M. A. (2019). *Manajemen Pemasaran Islam*. Deepublish.
- Kotler, P. T., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Edition*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing 18th Edition*. Pearson.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Erlangga.
- Lidwina, A. (2020, Desember 28). *Persentase Responden yang Gunakan Dompot Digital*. Retrieved from Katadata.co.id: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/12/28/gopay-jadi-dompot-digital-paling-populer-di-indonesia>
- Lusiah. (2018). *Loyalitas Pelanggan*. CV. Budi Utama.
- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo. *AGORA Volume 7. No : 1*.
- Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA Vol.6 No.3*, 1198 - 1207.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2012). *Consumer Behavior 11st Edition*. Boston: Prentice Hall.
- Noor, J. (2014). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Predana Media.
- Ratminto, & Septi, A. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Rizky. (2021, Agustus 19). *Status Transfer OVO ke Rekening BCA Berhasil, Tapi Tidak Masuk ke Rekening Tujuan*. Retrieved from Media Konsumen: <https://mediakonsumen.com/2021/08/19/keluhan/status-transfer-ovo-ke-rekening-bca-berhasil-tapi-tidak-masuk-ke-rekening-tujuan>
- Rofiq, A. (2007). Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce . *Tesis. Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas*.
- Sangadji, E. M. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Setyowati, D. (2021, Februari 24). *Riset: Kalahkan GoPay dan ShopeePay, OVO Pimpin Pasar Fintech 2020*. Retrieved from Katadata.co.id: https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/60377b097bb18/riset-kalahkan-gopay-dan-shopeepay-ovo-pimpin-pasar-fintech2020?utm_source=Direct&utm_medium=Sub-Kanal%20Digital%20Fintech%20Detail&utm_campaign=Baca%20Juga%20Redaksi%20Pos%203
- Shinta, A. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan : untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thapa, S., Devkota, N., & Paudel, U. R. (2020). Effects of Service Quality on Customers Satisfaction of Domestic Airlines in Nepal. *Quest Journal of Management and Social Sciences Volume 2 Issue 2*, 240-250.