

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aaker, David A. 1991. *Managing Brand Equity*. New York: Simon & SchusterInc.
- Andriani, Astri Dwi, Rosdita Indah Yuniawati, dan Pandriadi. 2019. *Transformasi Indonesia Menuju Cashless Society*. Makassar: Tohar Media.
- Burlian, Zainal Effendi. 2020. *Ilmu Alamiah Dasar, Ilmu Budaya Dasar, dan Ilmu Sosial Dasar*. Malang: Inteligencia Media.
- Duli, Nikolaus. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hardisman. 2020. *Tanya Jawab Analisis Data: Prinsip Dasar dan Langkah-Langkah Aplikasi Praktis pada Penelitian Kesehahatan SPSS*. Sumatera Barat: Guepedia.
- Hasnidar, Ratih Pratiwi, Muhammad Aziz Winardi, Mei Iswandi, dkk. 2021. *Pemasaran Terpadu*. Media Sains Indonesia.
- Iriawan, Hermanu. 2021. *Manajemen Merek & Kepuasan Pelanggan*. Pekalongan: Nasya Expanding Management.
- Jaya, I Made Laut Mertha. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Julyanthry, Sri Hardianti Sartika, dan Marthinus Ismail. 2022. *Perilaku konsumen: Implikasi di Era Digital*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Purnomo, Albert Kurniawan. 2019. *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah dengan IBM SPSS*. Surabaya: Jakad Publishing.
- Sugiyono. 2019. "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D", Bandung: Alfabeta.

Sutha, Diah Wijaya. 2019. *Biostatistika*. Malang: Media Nusa Creative.

Tengku Firli Musfar. 2021. *Manajemen Produk dan Merek*. Bandung: Media Sains Indonesia.

Teofilus, Timotius Febry. 2020. *SPSS Aplikasi pada Penelitian Manajemen Bisnis*. Bandung: Media Sains Indonesia.

Jurnal

Akhmadi, M. Denaldi Danial, dan Erni Martini. 2020. "Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Ovo," *Jurnal Mitra Manajemen*, Vol 4, no. 5.

Akturan, Ulun, dan Nuray Tezcan. 2012. "*Mobile banking adoption of the youth market: Perceptions and intentions*," *Jurnal Marketing Intelligence and Planning*, Vol 30, no. 4.

Alexandra, Alvi A., dan Evan Jaelani. 2019. "Pengaruh Rebranding Aplikasi Mandiri Online terhadap *Brand Equity* pada Pengguna Aplikasi Mandiri *Online*," *JSMA (Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi)*, Vol XI, no. 2.

Anindira, Rifkha Afifah, Ayub Ilfandy Imran. 2021. "Mahasiswa *Digital Public Relations*," *Jurnal E-Proceeding Of Management*, Vol 8, no. 4.

Ardianto, Herwin. 2022. "*Relationship Marketing dan Brand Equity Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Kota Surabaya*," *Balance: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, Vol 19, no. 1.

Ariani, Fifi, Syamsul Bachri, dan Suardi. 2019. "Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction, Trust*, dan Dampaknya Pada *Repeat Usage* pada BNI *Mobile Banking* di Kantor Cabang Palu," *Jurnal Katalogis*, Vol 6, no. 3.

Ariyadi, Dody, dan Yanuar Surya Putra. 2016. "Analisis Ekuitas Merek Berbasis Pelanggan pada Minimarket Indomaret di Salatiga,"

Jurnal Ekonomi, Vol 8, No. 2.

- Barkah, Barkah, dan Elsa Nabila. 2021. "Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust*, dan E-WOM terhadap *E-Satisfaction* Pengguna Aplikasi Shopee di Kota Pontianak," *Jurnal Internasional Penemuan Bisnis dan Manajemen*, Vol 3 No.1.
- 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.
- Fajar, Muhammad, Gugy Susandy, dan Devy Widya Apriandi. 2019. "*E-Trust and E-Service Quality Influence on E-Loyalty Users of BNI E-Banking in Subang District*," *JABI (Journal of Accounting and Business Issues)*, Vol 1, No. 1.
- Hadi, Syamsul, dan Novi Novi. 2015. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*," *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, Vol 5, No. 1.
- Hendro, Beatrix Katarina. 2021. "Pengaruh *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness* & *Perceived Risk* terhadap Penggunaan *Cashless*," *Jurnal Paradigma Akuntansi*, Vol 3, No. 1.
- Husni, Imam, Al Amin, dan A Kristanto. 2014. "Aplikasi *Customer Relationship Management (CRM)* di CV. *Matahari Digital Printing Semarang*," *Jurnal Dinamika Teknik*, Vol 8 No.2.
- I Putu Gede. 2023. "*The Effect of Service Quality and E-Service Quality on Customer Satisfaction in Bukit Vista Hospital Customers*", *International Journal of Review Management, Business, and Entrepreneurship (RMBE)*, Vol.3, No.1.
- Iriani, Annisa Fitri. 2018. "Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo," *Journal of Islamic Management and Bussines*, Vol 2, No. 2.
- Irwanti, Ika. 2016. "Analisis Pengaruh *Brand Equity* terhadap Proses Keputusan Pembelian pada Konsumen Pond'S di Kota Surabaya," *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*.
- Kaligis, Windy. 2018. "Pengaruh *Perceived Risk* terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Switching Cost*," *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol 9, No. 2.

- Khodri, Perys Laili, dan Khairina. 2015. "Analisis Ekuitas Merek Produk Tupperware di Kelurahan Babura Kecamatan Medan Baru," *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol 151, No. 01.
- Marlina, Lina. 2020. "*Cashless* dan *Cardless* sebagai Perilaku Transaksi di Era Digital: Suatu Tinjauan Teoritis dan Empiris," *Jurnal Management*, Vol 3, No. 2.
- Maulana, Rian, Iskandar Iskandar, dan Masrura Mailany. 2019. "Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* terhadap Minat Nasabah dalam Bertransaksi Menggunakan *Technology Acceptance Model*," *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, Vol 2, No. 2.
- Nawangasari, Sri, dan Nadea Dwirahma Putri. 2020. "Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BNI *Mobile Banking* Melalui Citra Bank sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Ilmiah Matrik*, Vol 22, No. 1.
- Nurdin, Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani Nurfitriani, dan Abdul Jalil. 2020. "Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)," *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, Vol 2, No. 1.
- Nurhadi, Ahmad, Arief Budiyo, Heri Murtiyoko, 2022. "Kualitas Layanan Elektronik: Suatu Tinjauan Literatur," *Jurnal Pemasaran*, Vol 05, No. 3.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Arvind Malhotra. 2005. "*E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality*," *Journal of Service Research*, Vol 7, No. 3.
- Permana, Hadi, dan Tjahjono Djatmiko. 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee di Bandung," *Jurnal Sosiohumanitas*, Vol 20, No. 2.
- Prisanti, Della Mega, Imam Suyadi, Dan Zainul Arifin. 2017. "Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Customer Satisfaction* serta Implikasinya terhadap *E-customer Loyalty* (Studi pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Lawang)," *Journal Of Business Studies*, Vol 19, No. 1.

- Sari, Dwi Mutiara, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto Suharto. 2021. “Manfaat dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi *Mobile Banking*,” *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol 12, No. 2.
- Sigit, Kharisma Nawang, dan Euis Soliha. 2017. “Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah,” *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol 21, No. 1.
- Theodora Simanjuntak Posma Sariguna Johnson Kennedy, Priskila, dan Fenny BNL Tobing. 2016. “Analisis Loyalitas Pelanggan : Studi Empiris terhadap Produk IM3 Indosat pada Mahasiswa Feuki,” *Jurnal Ekonomi*, No. 1.
- Widyastuti, Sri, dan Bagus Nur Hakim. 2019. “Model Hubungan Ekuitas Merek, *Perceived Quality* dan Loyalitas Konsumen (*The Relationship Model of Brand Equity, Perceived Quality, And Consumer Loyalty*),” *Jurnal Ekonomi*, Vol 21, No. 1.

Internet

- Detiknews “BSI *Mobile*, Sahabat Umat” <https://news.detik.com>. Diakses pada 16 Januari 2023 pukul 15.11 WIB.
- Otoritas Jasa Keuangan “Waspada Kejahatan *Internet Banking/Mobile Banking*” sikapiuangmu.ojk.go.id. Diakses pada 23 September 2022 pukul 11.10 WIB.
- Tribunnews.com “Nilai Transaksi *Digital Banking* Tembus Rp 3.732 Triliun di Februari 2022.” m.tribunnews.com, diakses pada tanggal 24 Maret 2022 pukul 08.00 WIB.