DAFTAR PUSTAKA

Adikaram, C. A. N. K., & Khatibi, A. (2016). The relationship between customer relationship management and customer satisfaction: A study on private higher education institutions in Sri Lanka. *International Journal of Arts and Commerce*, *5*(2), 69–95.

Anderson, R. E., & Srinivasan, S. S. (2003). E-satisfaction and e-loyalty: A contingency framework. *Psychology & Marketing*, *20*(2), 123–138. https://doi.org/10.1002/mar.10063

Andini, T. F., & Winarno, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen GoPay (studi kasus pada pengguna GoPay di Kota Bandung). Repositori Telkom University. Retrieved from https://repositori.telkomuniversity.ac.id/pustaka/197246/

Ardiyanti, R., & Sitorus, D. H. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, nilai pelanggan, dan loyalitas terhadap kepuasan pemakai jasa (studi pada pelanggan di kantor notaris Devi Ananji). *eCo-Buss*, *5*(3), 1045–1057. https://doi.org/10.32877/eb.v5i3.689

Arikunto, S. (2017). *Penelitian Tindakan Kelas*. Bumi Aksara.

Artigas, E., & Portas, K. B. (2020). Precedents of the satisfaction of mobile shoppers: A cross-country analysis. *Electronic Commerce Research and Applications*, *39*, 100919. https://doi.org/10.1016/j.elerap.2019.100919

Castañeda, J. A. (2011). Relationship between customer satisfaction and loyalty on the internet. *Journal of Business and Psychology*, *26*(3), 371–383. https://doi.org/10.1007/s10869-010-9196-z

Chase, C., et al. (2013). E-service quality: A model of virtual service quality dimensions. *Journal of Retailing*, *16*(3). https://doi.org/10.1177/1094670512452370

CNBC Indonesia. (2019, November 5). *OVO error hari ini, netizen: Duit cash nggak ada tandingannya*. https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191105135647-37-112801/ovo-error-hari-ini-netizen-duit-cash-nggak-ada-tandingannya

Irawan, H. (2013). *Prinsip kepuasan pelanggan*. Elex Media Komputindo.

Indrawati, S. A., & Syafrida, I. (2024). Pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pengguna dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening (Studi kasus aplikasi Bibit investasi reksa dana syariah). Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan, 11(1). https://doi.org/10.32722/account.v11i1.6734

Kartono, R. A., & Halilah, I. (2018). Pengaruh e-trust terhadap e-loyalty (studi pada seller di Bukalapak). *Industrial Research Workshop and National Seminar (IRWNS)*, *10*(1), 1204–1213. https://doi.org/10.35313/irwns.v10i1.1463

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Krisdayanto, I., et al. (2018). *Manajemen pemasaran (model kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Pustaka Baru Press.

Laksono, F. A., Wijoyo, S. H., & Perdanakusuma, A. R. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pengguna MyTelkomsel dengan menggunakan model E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality (studi kasus: pengguna aplikasi MyTelkomsel Malang). Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 4(2), 541–549. https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6981

Liani, R. D., Elthin, J., Rizal, A. M., Albaith, A., & Fauziyah, R. (2024). Identifikasi kualitas layanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada aplikasi e-wallet di Kota Bandung. SISTEMIK : Jurnal Ilmiah Nasional Bidang Ilmu Teknik, 12(2), 119–126. https://doi.org/10.53580/sistemik.v12i2.118

Lutfiana, S., Widawati, R., Indriani, R. D., Septiyaningsih, A., & Nganti Wani, L. (2024). Analisis pengaruh kualitas layanan pada e-wallet terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Academica: Journal of Multidisciplinary Studies, 8(1). https://doi.org/10.22515/academica.v8i1.1521

McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and validating trust measures for e-commerce: An integrative typology. *Information Systems Research*, *13*(3), 334–359. https://doi.org/10.1287/isre.13.3.334.81

Media Konsumen. (2019, April 18). *Transfer dari OVO gagal, tapi saldo terpotong*. https://mediakonsumen.com/2019/04/18/surat-pembaca/transfer-dari-ovo-gagal-tapi-saldo-terpotong

Nugroho, N. T., & Sundari, S. (2025). Kepuasan pengguna e-wallet: Studi pada Generasi Z di era digital. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, *4*(2). https://doi.org/10.55606/jimak.v4i2.4664

Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, *63*(Special Issue), 33–44. https://doi.org/10.1177/00222429990634s105

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005**).** E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research, 7*(3), 213–233. https://doi.org/10.1177/1094670504271156

Populix. (2023). *Populix PopVoice Gen Z & millennials report Q1 2023* [Survei perilaku digital Gen Z dan milenial]. https://info.populix.co/data-hub/reports/populix-popvoice-gen-z-and-millennials-report-q1-2023

Pratama, K. R., & Widarmanti, T. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Laku Pandai Agen46 Kabupaten Bandung. Jurnal Ilmiah Edunomika, 8(1). https://doi.org/10.29040/jie.v8i1.9797

Prisanti, M. D., Suyadi, I., & Arifin, Z. (2017). The influence of e-service quality and e-trust on e-customer satisfaction and the implications for e-customer loyalty. *Journal of Business Studies*, *19*, 2443–3837.

Putri, R. C., Maysharoh, & Ardiyansyah, D. F. (2024). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada aplikasi GoPay. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, [volume(issue)], [halaman]. https://j-economics.my.id/index.php/home/article/view/359

Riyanto, R., & Putera, A. (2022). Rumus Lemeshow sebagai metode penentuan jumlah sampel dalam penelitian. Jurnal Metodologi Penelitian, 5(2), 45–52. https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-7176509/mengenal-rumus-lemeshow-dan-cara-menghitung-sampelnya

Sarigih, M. G. (2019). Pengaruh e-service quality terhadap e-loyalty melalui e-satisfaction (studi pada pelanggan toko online Shopee di Kota Medan). *Jurnal Mantik*, *3*(1), 190–195.

Santos, J. (2003). E-service quality: A model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal*, *13*(3), 233–246.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. www.cvalfabeta.com

Suratriadi, P., & Sartika, R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan Shopee di Jakarta Selatan. EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, 3(5), 520–526. https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i5.3948

Suwarsono. (1999). *Manajemen strategik: Konsep dan alat analisis*. UPP AMP YKPN.

Tjiptono, F. (2006). *Strategi pemasaran*. Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service quality dan customer satisfaction*. Andi.

Tobagus, A. (2018). Pengaruh e-service quality terhadap e-satisfaction pada pengguna situs Tokopedia. *Agora, 6*(1), 1–10.

Yoo, K., Kim, J., & Sanders, G. (2015). *Electronic word of mouth systems, website quality, and customer e-loyalty: A structural model*. Unpublished manuscript. https://www.econstor.eu/bitstream/10419/188264/1/pjcss321.pdf

Zahara, A. N., Rini, E. S., & Sembiring, B. K. F. (2021). The influence of seller reputation and online customer reviews towards purchase decisions through consumer trust from C2C e-commerce platform users in Medan, North Sumatera, Indonesia. *Journal of Communication Review*, *2*(1), 3–16.

Zam Zam, F. I. M., & Hendayani, R. (2024). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada aplikasi GoPay. Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 6(8), 5807–5821. https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i8.3635