

DAFTAR PUSTAKA

- Hikmawati, Fenti. 2017. Metodologi Penelitian. Depok: Rajawali Pers
- Indrawati. (2015). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis. Bandung : PT Refika Aditama.
- Keller, K. L. (2013). Strategic Brand Management. New Jersey: Pearson.
- Keller, P. K. (2016). Marketing Management. United States: Pearson.
- Mullins, John W dan Walker Jr, Orville C. 2013. Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach, 8th Edition, McGraw-Hill International Edition.
- Priansa, Donni Juni. 2017. Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta
- Sanusi, Anwar. (2011). Metode Penelitian Bisnis. Salemba Empat, Jakarta
- Sedarmayanti dan Hidayat, Syarifudin. (2011). Metodologi Penelitian. Bandung : Mandar Maju
- Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: alfabet.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Manajemen. Bandung: CV ALFABETA
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumanto. (2014). Teori dan Aplikasi Metode Penelitian. Yogyakarta : CAPS (Center Of Academic Publishing Service)

- Timotious, Kris H. 2017. Pengantar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: DANI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy. 2017. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi
- Wibowo, Lili Adi & Donni Juni Priansa. 2017. Manajemen Komunikasi dan Pemasaran. Bandung: Alfabeta.
- Armayanti, N. (2012). Gambaran Kepercayaan Konsumen Terhadap Pembelian Melalui Media Internet. (Skripsi. Medan: Fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara). Diunduh dari <http://repository.usu.ac.id>.
- Jurnal dan skripsi:
- Khafiyah, Nurits Nadiyah. 2019. Pengaruh Persepsi Mahasiswa Mengenai Uang Elektronik Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi OVO. Universitas Islam Negri.
- Tambunan, Devi Silvia. 2019. Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terpadu Terhadap Brand Awareness OVO. Universitas Telkom.
- Jayaningrum, Valentina Ayudya. 2019. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Mobile Payment Pada Teknologi Pembayaran OVO. Universitas Sanata Dharma.
- Nabillah, Aisya. 2018. Determinan Faktor Pembentuk Prefensi Konsumen dan Implementasi Financial Technology Pada Gopay di Indonesia. Universitas Telkom.
- Tanil, Silvianii. 2019. Pengaruh Tingkat Citra Merk Terhadap Tingkat Loyalitas Konsumen OVO. Universitas Multimedia Nusantara.
- Mangalani, Wiranti Ratanattaya Jaya. 2018. Analisis Pengaruh Trust Terhadap Attitude yang mempengaruhi Intention To Use Mahasiswa Terhadap Ovo. Universitas Multimedia Nusantara.
- Oktaviani, Astuti, dkk. 2019. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Pembentukan Komitmen Pelanggan dan e-WOM pada Pengguna Aplikasi e-Money OVO. Universitas Merdeka Malang.
- Febrianta, Andika. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah bank BCA di Bandung. Universitas Telkom.

- Ningsih, Novi Fitria. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Jasa Gojek Dalam Perspektif Ekonomi Islam. Universitas Raden Intan
- Laurent, Felicia. 2016. Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan GO-JEK Melalui Kepuasan Pelanggan. Universitas Kristen Petra.
- Boonlertvanich, Karin. 2018. Service Quality, Satisfaction, Trust, and Loyalty: The Moderating Role of Main Bank and Wealth Status. University Bangkok.
- Putri, Wahab, dkk. 2018. The effect of service quality and brand trust on loyalty through customer satisfaction in transportation service Go-jek (go-ride) in Palembang City. Universitas Sriwijaya.
- Tanisha, Maftuhah, Idha. 2015. The Effects Of Service Quality, Customer Satisfaction, Trust, and Perceived Value Towards Customer Loyalty. Universitas Negeri Semarang.
- Tatuil, Anggreiny. 2013. The Impact of Service Quality and Trust to Customer Loyalty Through Customer Satisfaction at Bank BCA Manado. Universitas Sam Ratulangi.

Website :

<https://apjii.or.id/survei>

www.bi.go.id

<https://dailysocial.id/post/startup-report-2018>

<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4174537/sudah-transaksi-sesuai-ketentuan-cashback-ovo-tidak-didapatkan>

<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3831496/ovo-tidak-menanggapi-keluhan-top-up-yang-bermasalah>

<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3970393/transaksi-ovo-ditolak-dan-sudah-terpotong-tetap-bayar-tunai>

<https://swa.co.id/swa/trends/ovo-catat-pertumbuhan-pengguna-lebih-dari-400>

<https://dailysocial.id/post/ovo-perluas-layanan-finansial-2019>

<https://dailysocial.id/post/ovo-lisensi-e-money>

<https://swa.co.id>