

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. & Jogiyanto. (2015). *Partial Least Square (PLS) – Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penulisan Bisnis*. Yogyakarta: ANDI
- APJII. (2018). [online]. [www.apjii.or.id/content/read/39/410/Hasil-SurveiPenetrasi-dan-Perilaku-Pengguna-Internet-Indonesia-2018](http://www.apjii.or.id/content/read/39/410/Hasil-SurveiPenetrasi-dan-Perilaku-Pengguna-Internet-Indonesia-2018) [3 Oktober 2019].
- Al-dweeri, Rami Mohammad., Obeidat, Zaid Mohammad., Al-dwiry, Mohammad Ahmad., Alshurideh, Muhammad Turki., dan Alhorani Alaa Mohammad. (2017). The Impact of E-Service Quality and E-Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of E- Satisfaction and E-Trust, ISSN 1918-719X, E- ISSN 1918-7203. *International Journal of Marketing Studies*. Vol.9, No. 2.
- Ariani, Fifi., Syamsul Bachri, dan Suardi. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction, Trust, Dan Dampaknya Pada Repeat Usage Pada BNI Mobile Banking Di Kantor Cabang Palu. *E-Jurnal Katalogis*. Vol.6.
- Bollen, K., A. (1989). *Structural Equations with Latent Variabels*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Cnbcindonesia. (2018). Milenial Lebih Suka Transaksi Non Tunai. [online]. <https://www.cnbcindonesia.com/lifestyle/20180130170731-33-2943/milenial-lebih-suka-transaksi-non-tunai>. [10 Oktober 2019].
- Fitriani, F. F. (2018). Presiden Go-Jek: Ada 22 Juta Pengguna Aktif, 30%-40% di Jakarta. [online]. [ekonomi.bisnis.com:https://ekonomi.bisnis.com/read/20180522/98/798148/presiden-go-jek-ada-22-juta-pengguna-aktif-30-40-di-jakarta](http://ekonomi.bisnis.com:https://ekonomi.bisnis.com/read/20180522/98/798148/presiden-go-jek-ada-22-juta-pengguna-aktif-30-40-di-jakarta) [22 Mei 2019]
- Fasochah, & Hartono. (2014). Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, No. 36 / Th. XXI, 1-15.

- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM* (7<sup>th</sup> ed). Semarang: Undip.
- Gojek. (2019). Gojek Bandung: Satu Aplikasi Untuk Beragam Solusi. [online]. <https://www.gojek.com/blog/gojek/bandung/>. [14 Oktober 2019].
- Gojek.com. (2019). Tentang Kami. [online]. [www.gojek.com](http://www.gojek.com). [14 Oktober 2019].
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., dan Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis*. Edinburgh Gats Harlow: Person Education Limited.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., dan Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed A Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-151.
- Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J., dan Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (7<sup>th</sup> ed). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Hapsari, Radith., Celemes, Michael., dan Dean, David. (2016). The Mediating Role of Perceived Value on the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Indonesian Airline Passengers. *Prosedia Economics and Finance* 35. 388-395.
- Indrawati. (2015). *Metode Penulisan Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Indrawati. (2017). *Perilaku Konsumen Individu* (1st ed). Bandung: Refika Aditama.
- Junardi, Sari Melia. (2019). Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Pelanggan Jd.id di Pontianak. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, p-ISSN: 2654-7325, e-ISSN: 2656-7695 Vol.2, No.1.
- Katadata. (2018). Gopay, Uang Elektronik Terpopuler di Indonesia. [online]. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/02/13/Gopay-uang-elektronik-terpopuler-di-indonesia>. [10 oktober 2019]
- Katadata. (2019). Transaksi Tembus Rp 89,5 Triliun, Pengguna Aktif Gopay Terbanyak di RI. [online]. <https://katadata.co.id/berita/2019/08/14/transaksi-tembus-rp-895-triliun-pengguna-aktif-gopay-terbanyak-di-ri>. [14 Oktober 2019].
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2018). *Sudah Saatnya Beralih ke E-Money, Alat Pembayaran Zaman Now*. Jakarta: Kemenkeu.

- Kemenkeu. (2018). Sudah Saatnya Beralih ke E-money, Alat Pembayaran Zaman Now. [online]. <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/sudah-saatnya-beralih-ke-e-money-alat-pembayaran-zaman-now/>. [11 Oktober 2019].
- Kominfo. (2014). Sekjen Kominfo Perkembangan TIK, Berikan Manfaat Besar Bagi Bidang Kehidupan. [online]. [https://www.kominfo.go.id/content/detail/3960/sekjen-kominfo-perkembangan-tik-berikan-manfaat-besar-bagi-bidang-kehidupan/0/berita\\_satker](https://www.kominfo.go.id/content/detail/3960/sekjen-kominfo-perkembangan-tik-berikan-manfaat-besar-bagi-bidang-kehidupan/0/berita_satker). [11 Oktober 2019].
- Kontan. (2019). Top up bermasalah, begini penjelasan pihak Gopay. [online]. <https://keuangan.kontan.co.id/news/top-up-bermasalah-begini-penjelasan-pihak-Gopay>. [11 Oktober 2019].
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing* (14th ed.). Edinburgh Gate, Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., dan Keller, K. (2016). *Marketing Management* (15<sup>th</sup> ed). Edinburgh Gate, Harlow, England: Pearson Education.
- Laurent, Felicya. (2016). Pengaruh E-Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*. Vol. 4, No.2.
- Lee, G., dan Lin H. (2005). Customer Perceptions of E-Service Quality in Online Shopping. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 33(2), 161-176.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (3<sup>rd</sup> ed). Jakarta: Salemba Empat.
- MacCallum, Robert, C., Browne, Michael, W., dan Sugawara, Hazuki, M. (1996). Power Analysis and Determination of Sample Size for Covariance Structure. *Modeling Psychological Methods*. 1(2), 130-149.
- Markey.id. (2019). Sejarah Gojek Indonesia, Profil, Fitur & Layanannya. [online]. <https://markey.id/plan/gojek-indonesia>. [19 September 2019].
- Ofiskita.com. (2019). Ovo Ungguli Gopay dalam Transaksi Tengah Tahun. [online]. <https://ofiskita.com/index.php/articles/detail/ovo-ungguli-Gopay-dalam-transaksi-tengah-tahun-2019>. [5 Desember 2019].

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., dan Malhotra, A. (2005). E-S-Qual A Multiple Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233
- Kumparan. (2017). Go-Jek Perkuat Gopay Pakai Gopoints. [online]. <https://kumparan.com/kumparantech/gojek-perkuat-Gopay-pakai-gopoints>. [5 Desember 2019].
- Prasetya, Adhitya Yoga dan Wardati, Erni. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Manajemen Penanganan Keluhan Pelanggan dan E-Service Quality Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna E-Commerce C2C Bukalapak), 208-3748. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akutansi Terapan (JIMAT)*. Vol.9, No.2.
- Pratiwi, D. E. (2014). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Bermain Game Online. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 10(2), 177-188.
- Puriwat, W., dan Tripopsakul, S. (2017). The impact Of E-Service Quality On Customer Satisfaction And Loyalty In Mobile Banking Usage: Case Study Of Thailand. *Publish Journal Of Management Studies*, 183-193.
- Ramadhani, Laila. (2016). Pengaruh Penggunaan Kartu Debit dan Uang Elektronik (*E-Money*) Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa. *JESP*, Vol. 8.
- Ramanda Sultan. R, Haryanti. Tuti, dan Kurniawati. Laela. (2019). Analisis Technology Acceptance Model Generasi Millennial Jakarta Terhadap Penggunaan E-Money. *Jurnal PILAR Nusa Mandiri*, 15.
- Rekotomo Karjadi, Sunar. (2019). Promo Cashback Gopay Ada yang Tidak Diterima, Ada juga yang Tidak Sesuai Jumlahnya. [online]. <https://mediakonsumen.com/2019/08/13/surat-pembaca/promo-cashback-Gopay-tidak-diterima-ada-juga-tidak-sesuai-jumlahnya/amp>. [11 Oktober 2019].
- Romadloniyah, A.L dan Prayitno, D.H (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Money Pada Bank Bri Lamongan, III. *Jurnal Penulisan Ekonomi dan Akuntansi*.

- Rosyadi, Imam. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam (Studi Pada Bank BNI Syariah Pekalongan). *Jurnal The 4<sup>th</sup> University Research Coloquium*.
- Saebani, Beni Ahmad. (2015). *Filsafat Ilmu Dan Metode Penulisan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Saputra. M.D, Sumpena, Akbar. Y. (2018). Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty Pt Bayu Buana Travel Tbk, 11. *Jurnal CKI On SPOT*.
- Santos, J. (2003). E-Service Quality: A Model Of Virtual Service Quality Dimensions. *Management Service Quality*, 13(3) , 233-246.
- Santoso, Singgih. (2018). *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan AMOS 24*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. (2017). *Buku Metode Penulisan Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba empat.
- Shafiee, Majid Mohammad dan Bazargan, Negin Ahghar. (2018). Behavioral Customer Loyalty in Online Shopping: The Role of E- Service Quality and E- Recovery. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 07181876.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penulisan Sosial Kuantitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Refika Aditama
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Metodologi Penulisan Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penulisan Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penulisan Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penulisan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugianto, Danang. (2018). Cara Penyedia Dompok Digital Berebut Pelanggan. (online). <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4327264/cara-penyedia-dompok-digital-berebut-pelanggan>. [5 Desember 2019].

- Sulaiman, F. (2019). Studi Visa: 82% Masyarakat Indonesia Mulai Tinggalkan Uang Tunai. [online]. <https://www.wartaekonomi.co.id/read221436/studi-visa-82-masyarakat-indonesia-mulai-tinggalkan-uang-tunai.html>. [9 Oktober 2019].
- Sunjoyo, Setiawan, R., Carolina, V., Magdalena, N., dan Kurniawan, A. (2013). *Aplikasi SPSS Untuk SMART Riset*. Bandung: Alfabeta.
- Stamenkov, Gjoko dan Dika, Zamir. (2016). Bank Employees' Internal And External Perspectives On E- Service Quality, Satisfaction And Loyalty. *Research Paper*, 10.1007/s12525-016-0221-6.
- Ting, Ong Soo., Md Ariff., Mohd Shoki., Zakuan Norhayati., Sulaiman, Zuraidah., dan Mat Saman, Muhamad Zamari. (2016). E-Service Quality, E-Satisfaction and E- Loyalty of Online Shoppers in Business to Consumer Market; Evidence form Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 441-445.
- Tirto. (2017). 50,90% Masyarakat Khawatirkan Penggunaan Data e- Money. [online]. <https://tirto.id/5090-masyarakat-khawatirkan-penggunaan-data-e-money-cy41>. [10 Oktober 2019].
- Tirto. (2019). Gopay vs OVO: Mana yang Kini Berhasil Merebut Hati Pengguna?. [online]. <https://tirto.id/Gopay-vs-ovo-mana-yang-kini-berhasil-merebut-hati-pengguna-ecHz>. [11 Oktober 2019]
- Tirto. (2019). Kekurangan Penggunaan E-Money Di Indonesia. [online]. <https://tirto.id/kekurangan-penggunaan-e-money-di-indonesia-dhls>. [16 November 2019].
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penulisan* (1<sup>st</sup> ed). Yogyakarta: Andi.
- Tumoutou. (2018). Jumlah Penduduk Indonesia Tahun 2018. [online]. <https://tumoutounews.com/2018/05/10/jumlah-penduduk-indonesia-tahun-2018/>. [27 Oktober 2019].
- Utami, A.S., Ellitan, Lena., dan Supriharyati, Elisabeth. (2017). Pengaruh Perceived Risk dan E-service Quality Terhadap Customer Loyalty dengan Switching Cost Sebagai Variabel Mediasi di Zalora. *Kajian Ilmiah*

*Mahasiswa Manajemen, 2303-1611.*

Wheaton, B., Muthen, B., Alwin, D., F., Summers, G. (1997). Assessing Reliability and Stability in Panel Models, *Sociological Methodology*, 8(1), 84-136.

Wijanto. (2008). *Structural Equation Modelling dengan LISREL 8.8*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wiratna Sujarweni, F. (2015). *Metodologi Penulisan-Bisnis & Ekonomi* (1<sup>st</sup> ed). Yogyakarta: Pustakabarupre

Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., Griffin, M. (2010). *Business Research Methods* (8<sup>th</sup> ed.). Canada: South – Western Cengage Learning.

