

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. dan Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Amin, M. (2016). Internet Banking Service Quality and It's Implication on E-Customer Satisfaction and E-Customer Loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 280-306.
- Anduril. (2018). *OVO, Dompot Digital yang Praktis dan Banyak Untungnya*. [online]. www.jurnalapps.co.id/ovo-dompot-digital-yang-praktis-dan-banyak-untungnya-14835 [3 Oktober 2019]
- Anissa, A. (2019). *GO-PAY vs OVO: Siapakah Raja FinTech Indonesia?* [online] www.jalantikus.com/tips/gopay-vs-ovo/ [13 Oktober 2019]
- APJII. (2018). [online]. www.apji.or.id/content/read/39/410/Hasil-Survei-Penetrasi-dan-Perilaku-Pengguna-Internet-Indonesia-2018 [3 Oktober 2019]
- Beerli, A., Martin, D. J., dan Quintana, A. (2004). A Model of Customer Loyalty In The Retail Banking Marketing. *European Journal of Marketing*, 38(1/2), 253-275.
- Bollen, K., A. (1989). *Structural Equations with Latent Variables*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Carmines, E. G., & McIver, J. P. (1981). *Analying Models with Unobserved Variables*. In Steffel R. V., & Ellis, R. S. (Eds). *Structural and Social Bond of Commitment in Inter-Firm Relationship*. *Journal of Applied Business and Economics*, 10(1), 1-18.
- Chen R., He F. (2003). Examination of Brand Knowledge, Perceived Risk and Consumers Intention to Adopt an Online Retailer. *Total Quality Management & Business Excellence*, 14(6).
- David. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online Grab. *AGORA*, 6(2).

- Devita, V. D. (2019). *Siapa Aplikasi E-wallet dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia?* [online]. www.iprice.co.id/trend/insights/e-wallet-terbaik-di-indonesia/ [13 Oktober 2019]
- Dian, V. (2019). *Siapa Aplikasi E-Wallet dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia?* [online]. www.iprice.co.id/trend/insights/e-wallet-terbaik-di-indonesia/ [27 September 2019]
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM Edisi 7*. Semarang: Undip.
- Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J., dan Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (7th edition). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- 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. F., Black, W. C., Babin, B. J., dan Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis*. Edinburgh Gate, Harlow: Pearson Education Limited.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis : Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- IPOTPAY. (2019). [online]. <https://www.ipotpay.com/artikel.php?p=Temukan-Solusi-Yang-Lebih-Menguntungkan-dari-e-Wallet> [10 November 2019]
- Isabella, C. (2018). *Inovasi-Inovasi Jenius Sepanjang Tahun 2018*. [online]. www.jenius.com/highlight/detail/inovasi-inovasi-jenius-sepanjang-tahun-2018 [26 September 2019]
- Katadata. (2019). *Popularitas OVO Terkuat di Segmen Dompot Elektronik Nasional*. [online]. www.katadata.co.id/berita/2019/05/31/popularitas-ovo-terkuat-di-segmen-dompot-elektronik-nasional [3 Oktober 2019]
- Kotler, P., dan Keller, K. (2016). *Marketing Management* (15th ed). Edinburgh Gate, Harlow, England: Pearson Education.
- Komara, A. T. (2013). Pengaruh E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality Terhadap E-Satisfaction serta Implikasinya Pada E-Loyalty Pelanggan Maskapai Penerbangan Air Asia. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship Vol. 7, No. 2, , 105-115*.

- Laurent, F. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan. *AGORA* , 95-100.
- 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.
- Leong K., Sung A. (2018). FinTech (Financial Technology): What is It and How to. *International Journal of Innovation, Management and Technology* , 74-78.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Jakarta, Indonesia: 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.
- Malhotra, N. K. (2010). *Marketing Research: An Applied Orientation* (6th ed.). Prentice Hall.
- Maulida, L. (2017). *Perkembangan Transformasi Digital hingga saat Ini*. [online]. www.techno.okezone.com/read/2017/02/24/207/1627260/perkembangan-transformasi-digital-hingga-saat-ini [26 September 2019]
- Maulina, R. (2019). *Peluang Bisnis Baru di Era Revolusi Industri 4.0*. [online]. www.jurnal.id/id/blog/peluang-bisnis-baru-di-era-revolusi-industri-4-0/ [26 September 2019]
- Mediakonsumen. (2019). [online]. <https://mediakonsumen.com/?s=OVO#gsc.tab=0> [10 Oktober 2019].
- Nasution H., Fauzi A., dan Rini S. E. (2019). The Effect Of E-Service Quality On E-Loyalty Through E-Satisfaction On Students Of Ovo Application Users. *European Journal of Management and Marketing Studies*, 4(1), 146-162.
- OVO. (2017, Agustus -). *OVO*. [online]. www.ovo.id/about [3 Oktober 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.

- Perwira, T. B., Yulianto, E., dan Kumadji S. (2016). Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Mobile Application Tokopedia. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 38(2), 46-54.
- 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. *Polish Journal Of Management Studies* , 183-193.
- Riza S., dan Sutopo. (2017). Analisis Pengaruh E-Service Quality, Kualitas Informasi, dan Persepsi Kemudahan Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal Of Management*, 6(4), 1-13.
- Santos, J. (2003). E-Service Quality: A Model Of Virtual Service Quality Dimensions. *Management Service Quality*, 13(3) , 233-246.
- Santoso, S. (2018). Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan AMOS 24. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sekaran, U., dan Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis* (6th ed). Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Shafiee, M. M., dan Bazargan, A. N. (2018). Behavioral Customer Loyalty in Online Shopping: The Role of E-Service Quality and E-Recovery. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 13(1), 26-38.
- Singh, S. (2019). Measuring E-Service Quality and Customer Satisfaction with Internet Banking in India. *Theoretical Economics Letters*, 9, 308-326.
- Sudirman, I Made., dan Suasana, I Gusti. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah Internet Banking di Kota Denpasar. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 1(4), 473-488.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: ALFABETA.
- Suheriadi. (2019). Hingga Pertengahan 2019, Pengguna OVO Capai 115 Juta. [online]. www. <http://infobanknews.com/hingga-pertengahan-2019-pengguna-ovo-capai-115-juta/> [10 November 2019]
- Sundaram, V., Ramkumar, D., dan Shankar, P. (2017). Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Online Business. *KINERJA*, 21(1), 48-69.
- Sunjoyo, Setiawan, R., Carolina, V., Magdalena, N., dan Kurniawan, A. (2013). *Aplikasi SPSS Untuk SMART Riset*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarman. (2009). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syafina, C. D. (2019). GoPay vs OVO: Mana yang Kini Berhasil Merebut Hati Pengguna? [online]. www.tirto.id/gopay-vs-ovo-mana-yang-kini-berhasil-merebut-hati-pengguna-ecHz [3 Oktober 2019].
- Tiwari, P., Tiwari, K. S., dan Singh, P. T. (2017). MEASURING THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY IN ONLINE BANKING. *Prestige International Journal of Management & IT-Sanchayan* , 43-52.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Ed.1). Yogyakarta: Andi.
- Visansakon, T. dan Prougestaporn, P. (2015). Influencing of e-Service Quality to e-Loyalty of Thai Consumers toward Online Hotel Booking. *Journal of Economics, Business and Management.*, 3(9), 908-911.
- Waluyo, M. (2016). *Mudah Cepat Tepat Penggunaan Tools Amos Dalam Aplikasi (SEM)*. Jawa Timur: UPN “Veteran” Jatim.
- Wheaton, B., Muthen, B., Alwim, D., F., Summers, G. (1977). *Assessomg Reliability and Stability in Panel Models*. *Sociological Methodology*. 8(1), 84-136.
- Widowati, H. (2018). Teknologi Jadi Prioritas Transformasi Bisnis Perbankan. [online]. <https://katadata.co.id/berita/2018/02/27/teknologi-jadi-prioritas-transformasi-bisnis-perbankan> [4 Oktober 2019].

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