

## DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, A. (2019, April). GO-PAY vs OVO: Siapakah Raja FinTech Indonesia. (Diakses pada tanggal 27 Juni 2021 dari <https://jalantikus.com/tips/gopay-vs-ovo/>).
- Astusti, D. S., & Lutfi, M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, 9(2).
- Departemen Komunikasi. (2020, Desember). Apa Itu Uang Elektronik. (Diakses pada tanggal 27 Juni 2021 dari <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Apa-itu-Uang-Elektronik.aspx>).
- Fransisca, A., & Nurseto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis SI Undip*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamali, Y. A., & Martin, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Adidaya Digital Printing Bandung. *Journal of Management*, 3(1).
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Idris, M. (2019, Juli). Riset Ini Ungkap Aplikasi Pembayaran Digital Favorit Konsumen. (Diakses pada tanggal 27 Juni 2021 dari <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4629663/riset-ini-ungkap-aplikasi-pembayaran-digital-favorit-konsumen>).
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi* (Cetakan 1). Bandung: PT. Refika Aditama.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2015). *Marketing an Introducing Prentice Hall* (12<sup>th</sup> Edition). England: Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif* (Edisi 7). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R., & Ikhsan, B. (2015). *Praktikum Metode Riset*. Jakarta: Salemba Empat.

- Mullins, J. W., & Walker, O. C. (2013). *Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach* (8<sup>th</sup> Edition). McGraw-Hill International Edition.
- Nuraeni, R., Eldine, A., & Muniroh, L. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4).
- Pradhana, A., & Sugiarto, J. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus Pada Lunpia Mbak Lien Semarang). *Diponegoro Journal Management*, 4(2).
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Richard, M. (2021, Maret). Bank Indonesia Klaim Uang Elektronik Semakin Dicintai. (Diakses pada tanggal 27 Juni 2021 dari <https://finansial.bisnis.com/read/20210319/90/1369582/bank-indonesia-klaim-uang-elektronik-semakin-dicintai>).
- Sekaran, U., dan Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyaji, D. I., & Ngatno. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggaran Go-Jek di Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(4).
- Sinurat, E. S. M., Lumanauw, B., & Roring F. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal EMBA*, 5(2).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suheriadi. (2019, Juni). Hingga Pertengahan 2019, Pengguna OVO Capai 115 Juta. (Diakses pada tanggal 27 Juni 2021 dari <https://infobanknews.com/topnews/hingga-pertengahan-2019-pengguna-ovo-capai-115-juta/>).
- Sunyoto, D., & Susanti. F, E. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo. L. A., & Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Cetakan ke-1. Bandung: Alfabeta.