

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiim, D., M. (2021). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Pada Aplikasi OVO Melalui E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi Pada Universitas Telkom. Bandung.
- Al-dweeri, Obeidat, Al-dwiry, Alshurideh, & Alaa. (2017). The Impact of E-Service Quality and E-Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of E-Satisfaction and E-Trust. *Journal Of Arabian*. 4(2).
- Al-Hawary & Al Smeran. (2017). Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan. *International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences*, 7(1), 170-188.
- Alma. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Anam., F., H. (2020). *Pengaruh E-Service Quality Pada Kepuasan Pelanggan Tokopedia Studi Pada Mahasiswa Universitas Telkom*. Skripsi Pada Universitas Telkom. Bandung.
- Ariansyah, K. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pitalebar Bergerak. *Jurnal Pos dan Telekomunikasi*, 15(1), 27-42.
- Bachtiar, H. (2021). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Website PT. Pelayaran Indonesia (PELNI) Cabang Makassar*. Skripsi Pada Universitas Telkom. Bandung.
- Bachtiar, W. (2021). *Pengaruh Electronic Word Of Mouth Terhadap Purchase Intention Melalui Media Sosial Twitter Pada Chatime Indonesia*. Skripsi Pada Universitas Telkom. Bandung.
- Baistama, R., P., & Martini, E. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Transportasi Online Gojek. *Journal of Management*, 8(4), 3182-3193.
- Bank Indonesia. (2020). *Jumlah Uang Elektronik Beredar Tahun 2020*, Diakses 23 Desember 2021, dari <https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/ssp/uang-elektronik-jumlah.aspx>
- DailySocial.Id. (2017). *Laporan DailySocial: Survei E-Money di Indonesia 2017*, Diakses 23 Desember 2021, dari <https://dailysocial.id/post/laporan-dailysocial-survei-e-money-di-indonesia-2017>
- DailySocial.Id. (2018). *Laporan DailySocial: Survei E-Money di Indonesia 2018*, Diakses 23 Desember 2021, dari <https://dailysocial.id/post/laporan-dailysocial-survei-e-money-di-indonesia-2018>
- Firdausya, C., & Oktini, D. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Gojek Kota Bandung). *Jurnal Manajemen*, 5(1), 757-763.
- Ghozali, Imam. (2016). *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Semarang: Yoga Pratama.
- Gojek. (2019). *Logo Baru Gojek, Simbol Evolusi Jadi Platform Teknologi On-*

- Demand Terdepan di Asia Tenggara*, Diakses 23 Desember 2021, dari <https://www.gojek.com/blog/gojek/logo-baru-Gojek-simbol-evolusi/>
- Gwo-Guang Lee & Hsiu-Fen Lin. (2015). Customer Perceptions of E-service Quality in Online Shopping. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 33(2). Emerald Group Publishing.
- Hartono. (2019). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS Publishing.
- Harianja, A., J. (2019). *Nadiem Makarim: Gojek Super App Pertama di ASEAN*, Diakses 24 Desember 2021, dari <https://www.idntimes.com/news/indonesia/axel-harianja/>.
- Hawkins, D. I., & Mothersbaugh, D. L. (2016). *Consumer Behavior : Building Marketing Strategy*. New York: McGraw - Hill.
- Hidayati., Z., N. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Kantor Pos.APK (Studi pada Pengguna Kantor Pos.apk)*. Skripsi Pada Universitas Telkom. Bandung.
- Ihsan, M., & Siregar, A., P. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Ojek Online Go-Ride dalam Aplikasi Go-Jek melalui Kepercayaan Konsumen di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen dan sains*, 4(1), 170-175.
- Ilmanisa, Z., A. 2020. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer satisfaction pada aplikasi OVO Mobile Payment Di Kota Bandung*. Skripsi Pada Universitas Telkom. Bandung.
- Indrawati. (2016). *Metode Penelitian Management dan Bisnis Konvergensi Teknologi dan Informasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Jonathan. (2016). Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT. Bayu Buana Travel Tbk. *Journal The WINNERS*, 14(2),104-11.
- Kasih, S., S., & Moeliono. (2020). *Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai variabel intervening (Studi pada pelanggan Sorabel di Bandung)*. Skripsi Pada Universitas Telkom. Bandung.
- Katadata. (2020). *GoPay Jadi Dompot Digital Paling Populer di Indonesia*, Diakses 23 Desember 2021, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/12/28/gopay-jadi-dompot-digital-paling-populer-di-indonesia>
- Kotler & Armstrong. (2018). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler & Armstrong. (2018). *Principles of marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. & Keller. (2017). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P. & Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kumar et al. (2018). Effect of salinity and alkalinity on responses of halophytic grasses *Sporobolus marginatus* and *Urochondra setulosa*. *Indian Journal*

Agriculture Sciences, 88 (8), 149-157.

- Latif, A. (2020). *Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Jenis Kelamin dan Frekuensi Pada Mahasiswa Pengguna Transportasi Online Gojek Di Kota Surakarta*. Skripsi Pada Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Laurent, F. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 4(2), 95-100.
- Melinda. (2017). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pelanggan Gojek Melalui E-Satisfaction Pada Ktegori Go-Ride. *Jurnal AGORA*, 5(1).
- Nasir. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Pudjarti, Nurchayati & Putranti. (2019). Hubungan E-Service Quality dan E-Loyalty dengan E-Satisfaction Pada Konsumen GO-JEK dan GRAB Di Kota Semarang. *Journal social sciences and humanities*, 21(3).
- Puriwat, W. & Tripopsakul, C. (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*, 15(2), 183-193.
- Putri, A., D. & Astuti, S., R., T. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen. *Diponegoro Journal Of Management*, 6(2), 1-10.
- Reddy & Sambaiah. (2019). Customer Satisfaction Towards the Mobile Wallets Usage-An Empirical Analysis among the Rural Bank Customers in the State of Telangana. 4931(2), 201-2020.
- Rezha, A. (2017). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Dalam Pembelian E-Ticketing (Studi Kasus pada Pt Kai Daops 2 di Kota Bandung)*. Skripsi Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ekuitas. Bandung.
- Riduwan, dan Kuncoro. (2017). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta
- Schwab. (2016). *The Fourth Industrial Revolution-The Fourth Industrial Revolution*. Switzerland: World Economic Forum
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukanya, K. & Saroj K., D. (2015). Impact of trust on the relationship of e-service quality and customer satisfaction. *EuroMed Journal Business*, 10(1), 21-46.
- Syafrullah., M., J. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Internent Banking Bank Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Dengan Menggunakan Metode WebQual (Studi Kasus Mahasiswa Telkom University)*. Skripsi Pada Universitas Telkom. Bandung.
- Thomas, L., H. (2019). Upaya Peningkatan Brand Awareness PT. Go-Jek Indonesia Melalui Aktivitas Marketing Public Relations. *Jurnal Komunikasi*, 9(1), 31-43.

- Tjiptono & Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Tjiptono & Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi .
- Tobagus, A. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna di Situs Tokopedia. *Jurnal Agora*, 6(1).
- Vijayanand., S., Ramkumar & Shankar. (2017). Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Online Business. *International Journal Economis and Business*, 21(1). 48-69.
- We Are Social & Hootsuite. (2020). *Digital Data Indonesia 2020*, Diakses 23 Desember 2021, dari <https://datareportal.com/reports/digital-2020-indonesia>.
- Wardany, W., W. (2020). *Pengaruh Social Media Marketing terhadap Customer Engagement dan Loyalitas Merek pada Instagram Tokopedia*. Skripsi Pada Universitas Telkom. Bandung.
- Wong et al. (2017). The effects of technology acceptance factors on customer e-loyalty and e-satisfaction in Malaysia. *International Journal of Business and Society*, 15(3), 477–502.
- Yuen & Thai. (2015). Service quality and customer satisfaction in liner shipping. *International journal of quality and service sciences*, 7(2/3), 170-183.
- Yuwono, D., A. (2017). *Analisis Penerapan E-service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Igracias Mobile (studi kasus pada pengguna aplikasi igracias mobile di telkom university 2017)*. Skripsi Pada Universitas Telkom. Bandung.