

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D., & Suyatno, D. F. (2024). Integrasi Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BTN Mobile. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 90-100.
- Ajaib. (2022, November 14). *Tentang Ajaib Group*. Retrieved from Ajaib: <https://ajaib.co.id/tentang-kami/>
- Amani, N. (2025, July 24). *Penjelasan Ajaib dan Stockbit Soal Gangguan di Aplikasi Saham*. Retrieved from Liputan6.com: https://www.liputan6.com/bisnis/read/5038694/penjelasan-ajaib-dan-stockbit-soal-gangguan-di-aplikasi-saham?utm_source=chatgpt.com&page=2
- Anam, A. G. (2022, November 4). *Hadirkan Inovasi, Ajaib Sekuritas Sabet 2 Penghargaan*. Retrieved from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/market/20211123152906-17-293777/hadirkan-inovasi-ajaib-sekuritas-sabet-2-penghargaan>
- Anthony J. Viera, M., & Joanne M. Garrett, P. (2005). Understanding Interobserver Agreement: The Kappa Statistic. *Family Medicine*, 360-363.
- Ariescha Dwiki Ayu Rinjani, D. R. (2021). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BIBIT REKSADANA MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN IPA. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 123-136.
- Asia, P. A. (2024). *Laporan Keuangan Tahun 2023*. DKI Jakarta: Drs. Heroe, Pramono & Rekan.
- Asia, P. A. (2025). *Laporan Keuangan Tahun 2024*. DKI Jakarta: Drs. Heroe, Pramono & Rekan.
- Bilokon, P., & Gunduz, B. (2023). C++ Design Patterns for Low-Latency Applications Including High-Frequency Trading. *arXiv*, 1-50.
- Binekasri, R. (2022, Oktober 8). *Berkat Buka Rekening Online, Investor Saham Tembus 4 Juta!* Retrieved from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/market/20220711114817-17-354588/berkat-buka-rekening-online-investor-saham-tembus-4-juta>
- Binekasri, R. (2022, November 19). *BOFIS Sekuritas Banyak Masalah, Bursa Akhirnya Turun Gunung*. Retrieved from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/market/20221109125753-17-386361/bofis-sekuritas-banyak-masalah-bursa-akhirnya-turun-gunung>

- Candiwan, & Wibisono, C. (2021). Analysis of the influence of website quality to customer's loyalty on e-commerce. *International Journal of Electronic Commerce Studies*, 83-102.
- Chandra, T., & Stefani Chandra, L. H. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH.
- Damayanti, K., & Indrawati. (2024). The Effect of E-Service Quality on E-Word of Mouth in E- Commerce Website Users with E-Satisfaction as Intervening Variable. *International Journal of Social Science and Human Research*, 3402-3409.
- Exchange, I. S. (2022, November 03). *Pengumuman*. Retrieved from idx.co.id: <https://www.idx.co.id/StaticData/NewsAndAnnouncement/ANNOUNCEMENTSTOCK/Exchange/2022102600396/Pengumuman%20Sanksi%20Teguran%20Tertulis%20kepada%20PT%20Ajaib%20Sekuritas%20Asia.pdf>
- Exchange, I. S. (2023, Februari 17). *Reksa Dana*. Retrieved from Indonesia Stock Exchange: <https://www.idx.co.id/id/produk/reksa-dana>
- Fidinillah, M. (2023, July 06). *Ajaib PHK 67 Karyawan dan Kurangi Gaji Jajaran Manajemen*. Retrieved from Tech in Asia: <https://id.techinasia.com/ajaib-phk-kurangi-gaji-manajemen>
- Harahap, D. A., & Amanah, D. (2018). *Pengantar Manajemen*. Bandung: CV Alfabeta.
- Hidayat, A. A. (2022, Oktober 28). *Sebut Dua Pelanggaran Ajaib Sekuritas dan Stockbit, BEI: Dalam Proses Pendampingan*. Retrieved from bisnis.tempo.co: <https://bisnis.tempo.co/read/1650325/sebut-dua-pelanggaran-ajaib-sekuritas-dan-stockbit-bei-dalam-proses-pendampingan>
- Huda, R. C. (2025, July 23). *Investasi Pada Milenial Indonesia Meningkat Pesat Tahun 2024*. Retrieved from RRI: <https://www.rri.co.id/tanjungpinang/keuangan/717771/investasi-pada-milenial-indonesia-meningkat-pesat-tahun-2024#:~:text=Instrumen%20investasi%20yang%20paling%20diminati,Kata%20Kunci:>
- Indonesia, . K. (2022, Oktober 8). *Mengenal Financial Teknologi*. Retrieved from Bank Indonesia: <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/mengenal-Financial-Teknologi.aspx>
- Indonesia, B. (2017). *Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017 tentang penyelenggaraan teknologi finansial*. Jakarta: Bank Indonesia.

- Indonesia, B. (2023, Februari 18). *Mengenal Financial Technologt*. Retrieved from Bank Indonesia: <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/mengenal-Financial-Teknologi.aspx>
- Indonesia, B. (2023, Februari 18). *PERATURAN BANK INDONESIA NO.19/12/PBI/2017 TENTANG PENYELENGGARAAN TEKNOLOGI FINANSIAL*. Retrieved from Bank Indonesia: [https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/pbi_191217.aspx#:~:text=4.,\(e\)%20jasa%20finansial%20lainnya](https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/pbi_191217.aspx#:~:text=4.,(e)%20jasa%20finansial%20lainnya).
- Indonesia, P. K. (2024). *Statistik Pasar Modal Indonesia*. Jakarta: PT Kustodian Sentral Efek Indonesia.
- Indrawati, P. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Karnadi, A. (2022, November 4). *Ajaib, Fintech dengan Pendanaan Terbesar Tahun Lalu*. Retrieved from DataIndonesia.id: <https://dataindonesia.id/digital/detail/ajaib-fintech-dengan-pendanaan-terbesar-tahun-lalu>
- keuangan, O. J. (2022, Oktober 8). *INVESTASI KEKINIAN: MUDAH, MENGUNTUNGKAN, DAN BERMANFAAT*. Retrieved from Sikapi Uangmu: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40725>
- Kuangan, O. J. (2023, Februari 17). *Saham*. Retrieved from Sikapi Uangmu: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Category/64>
- Kuangan, O. J. (2023, Februari 16). *Sikapi Uangmu*. Retrieved from Yuk Mengenal Fintech! Keuangan Digital yang Tengah Naik Daun: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10468>
- Kuangan, O. J. (2024, December 09). *Investasi*. Retrieved from Sikapiuangmu: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Category/65#:~:text=Obligasi%20dapat%20dijelaskan%20sebagai%20surat,kepada%20pihak%20pembeli%20obligasi%20tersebut>.
- Kismayanti, T. (2025, July 19). *Digitalisasi Dorong Generasi Muda Indonesia Memimpin Investasi Pasar Modal*. Retrieved from Buletinenergi.com: https://buletinenergi.com/detail/65419/digitalisasi-dorong-generasi-muda-indonesia-memimpin-investasi-pasar-modal?utm_source=chatgpt.com
- Kumar, S., Li, A., Wong, H., Chauhan, H., Shubhankar, S., & Oetama, I. (2025, July 22). *Indonesia's Fintech Industry Is Ready to Rise*. Retrieved from BCG: <https://www.bcg.com/publications/2023/fintech-industry-indonesia-growth?>

- Mahadi, T. (2022, Oktober 28). *Didominasi milenial, Ajaib catatkan lebih dari 5 juta transaksi per bulan*. Retrieved from Kontan.co.id: <https://keuangan.kontan.co.id/news/didominasi-milenial-ajaib-catatkan-lebih-dari-5-juta-transaksi-per-bulan>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nisa', R., & Faroh, N. (2021). Analisis Kemampuan Menyusun Perangkat Pembelajaran Mahasiswa Universitas Qomaruddin Ditinjau dari TPACK. *Jurnal Ilmiah Matematika dan Pendidikan Matematika*, 1-14.
- Nuraini. (2023, Februari 18). *Fintech: Definisi, Manfaat, Jenis hingga Dasar Hukumnya*. Retrieved from Bisnis.com: <https://finansial.bisnis.com/read/20221018/55/1588614/fintech-definisi-manfaat-jenis-hingga-dasar-hukumnya#:~:text=Dasar%20Hukum%20Fintech%20yang%20Ada,Memi njam%20Uang%20Berbasis%20Teknologi%20Informasi>.
- Nurmutia, E. (2023, Juli 06). *Ajaib PHK 67 Pekerja, Kompensasi Didapat dari Bonus hingga Asuransi Kesehatan 6 Bulan*. Retrieved from Liputan6.com: <https://www.liputan6.com/saham/read/5139840/ajaib-phk-67-pekerja-kompensasi-didapat-dari-bonus-hingga-asuransi-kesehatan-6-bulan>
- Pahlevi, R. (2022, Oktober 28). *Survei KIC: Ajaib Jadi Platform Investasi Saham Favorit di Indonesia*. Retrieved from Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/02/11/survei-kic-ajaib-jadi-platform-investasi-saham-favorit-di-indonesia>
- Pahlevi, R. (2025, July 23). *Survei KIC: Mayoritas Milenial dan Gen Z Berinvestasi Demi Masa Depan*. Retrieved from Katadata.co.id: <https://databoks.katadata.co.id/keuangan/statistik/d5e95fce593e911/survei-kic-mayoritas-milenial-dan-gen-z-berinvestasi-demi-masa-depan>
- Parasuratman, A. P., Malhotra, A., & Zeithaml, V. A. (2005). E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 1-21.
- Parlika, R., Taufiqurrahman, R. F., Farhana, H. I., Syahputra, R. D., & Aldifa, F. (2022). Pengukuran Validitas Aplikasi Akademik Siswa berbasis Website menggunakan Metode R-Table dan Coehns's Cappa. *Jurnal Teknologi Informasi*, 84-92.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen (JAM)*, 12-31.

- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen (JAM)*, 12-31.
- Putri, Z. N., & Rachmawati, I. (2024). The Impact of E-Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Moderating Variable in Digi by Bank Bjb. *International Research Journal of Economics and Management Studies*, 352-358.
- Ramyakim, R. M., & Widyasari, A. (2022). *Investor Pasar Modal Tembus 10 Juta*. Jakarta: PT Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI).
- Riana, R. d. (2022). *Investasi dan Pasar Modal*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Santoso, A., & Kurmala, A. (2025, July 22). *Tech winter spurring fintech players to innovate: survei*. Retrieved from Antaranews: <https://en.antaranews.com/news/289611/tech-winter-spurring-fintech-players-to-innovate-survey>
- Saputra, D., & Gürbüz, B. (2021). Implementation of Technology Acceptance Model (TAM) and Importance Performance Analysis (IPA) in Testing the Ease and Usability of E-wallet Applications. *Arxiv*, 1-14.
- Saraswati, G. D., & Agustina, F. (2021). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Indodax dengan menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, 425-433.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Method for Business : A Skill-Building Approach*. Chichester: Printer Trento Srl.
- Sidik, S. (2023, Januari 17). *Berkah Pandemi, Masyarakat Jadi Melek buat Investasi*. Retrieved from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/market/20211123145137-17-293752/berkah-pandemi-masyarakat-jadi-melek-buat-investasi>
- Siswanto, E. (2021). *Manajemen Keuangan Dasar*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Sofyan Shaury, A. R. (2022). Analysis Of Positioning Online Investment Apps In Indonesia. *Journal Economic Resources*, 118-129.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV Alfabeta.

- Sugiyono, P. D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tan, S. T.-S. (2020). Evaluation of service quality and user experience on credit card application using e-SERVQUAL model and usability testing. *4th International Conference on Eco Engineering Development* (pp. 1-11). Banten: IOP Publishing Ltd.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Utami, I. S., Winarno, & Setiadi, H. (2021). Analysis The Effect of Website Quality on User Satisfaction with The WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA) (Case Study: SPMB Sebelas Maret University's Website). *International Conference on Science Education and Technology (ICOSETH) 2020* (pp. 1-8). Surakarta: IOP Publishing.
- Yanuar, Y., & Arifin, A. Z. (2021). The Effect of Perceived Behavioral Control, Personality Traits, Financial Risk, and Expected Investment Value on Investment Intention Among Millennial Investors. *3rd Tarumanagara International Conference on the Applications of Social Sciences and Humanities* (pp. 901-906). DKI Jakarta: Universitas Tarumanagara.