

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Almasdi Syahza. 2021. *Buku Metodologi Penelitian , Edisi Revisi Tahun 2021*.

Riau: UR Press.

A. Muri Yusuf. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian*

*Gabungan*. Cetakan ke. Jakarta: KENCANA.

Nugraha, B. 2022. *Pengembangan Uji Statistik Implementasi Metode Regresi*

*Linear Berganda Pertimbangan Uji Asumsi Klasik (M.A. Susanto (Ed.))*.

suci haryanti. 2021. *Pengantar Statistika 1*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.

[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Vm1XEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA33&dq=apa+yang+dimaksud+sampel&ots=N\\_Ya9xo9Bq&sig=rW5rPoogL4GANmVytNBUFNAB2O8&redir\\_esc=y#v=onepage&q=apa yang dimaksud sampel&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Vm1XEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA33&dq=apa+yang+dimaksud+sampel&ots=N_Ya9xo9Bq&sig=rW5rPoogL4GANmVytNBUFNAB2O8&redir_esc=y#v=onepage&q=apa yang dimaksud sampel&f=false).

Syafrida Hafni Sahir. 2021. *Metodologi Penelitian*. 1st ed. Penerbit KBM

Indonesia. file:///C:/Users/acer/Downloads/E-Book Metodologi Penelitian Syafrida.pdf.

Zein, A. H. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang*

*Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen (G. D. Ayu (Ed))*. CV Budi Utama.

### Skripsi

Firmansyah, Ananda David. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image,

Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.”

<https://doi.org/10.34005/kinerja.v4i1.1698>.

### Jurnal

Ayu Aziah dan Popon Rabia Adawia. 2018. “Analisis Perkembangan Industri

Transportasi Online Di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek

Indonesia).” *Cakrawala-Jurnal Humaniora* 18, no. 2: 150–51.

<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/viewFile/4117/2>

590.

- Chaniago, Harmon. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Pada Loyalitas Konsumen Nano Store." *International Journal Administration, Business & Organization* 1, no. 2: 59–69.  
[https://www.researchgate.net/profile/Harmon-Chaniago/publication/349076606\\_Analisis\\_Kualitas\\_Pelayanan\\_Kualitas\\_Produk\\_dan\\_Harga\\_pada\\_Loyalitas\\_Konsumen\\_Nano\\_Store\\_Analysis\\_of\\_Service\\_Quality\\_Products\\_Quality\\_and\\_The\\_Price\\_on\\_Nano\\_Store\\_Consumers'\\_Loyalit](https://www.researchgate.net/profile/Harmon-Chaniago/publication/349076606_Analisis_Kualitas_Pelayanan_Kualitas_Produk_dan_Harga_pada_Loyalitas_Konsumen_Nano_Store_Analysis_of_Service_Quality_Products_Quality_and_The_Price_on_Nano_Store_Consumers'_Loyalit).
- Claudia Cahya Zefanya. 2020. "Studi Komparatif Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Ovo Dan Gopay Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Bandung." *E-Proceeding of Management* 7, no. 2020: 6949.  
[file:///C:/Users/acer/Downloads/14147-27251-1-SM \(2\).pdf](file:///C:/Users/acer/Downloads/14147-27251-1-SM%20(2).pdf).
- Dhita Tresiya, Djunaidi, Heri Subagyo. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri)." *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi* 1, no. 2: 208. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>.
- Difa, Nurmin Arianto dan Sabta Ad. 2020. "JURNAL." *Disrupsi Bisnis* 3, no. 2: 108–19.
- Feti Fatimah Maulyan, Devi Yuniati Drajat, Ria Yuli Angliawati, Dwi Sandin. 2020. "Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan : Theoretical Review" 4, no. 1: 8–17.
- Fiona, Dinar Rian. 2020. "Pengaruh Promosi Penjualan Dan E-Service Quality Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Gopay Di Jabodetabek)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9, no. 1: 333–41. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.26434>.
- Hariansyah, Fajar Akbar, Niken Hendrakusma Wardani, and Admaja Dwi Herlambang. 2019. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia Di Kantor Cabang Cirebon" 3, no. 5: 4267–

75.

- Hayani. 2020. "Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan." *Journal of Management and Bussines (JOMB)* 2, no. 2: 136–37.  
<https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798><https://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049><http://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391><http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205><http://>
- Husein, Yusri, Puji Isyanto, and Asep Darajatul Romli. 2021. "Pengaruh Promosi Dan Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Pembelian Aplikasi Dompot Digital Ovo Pada Mahasiswa Universitas Buana Perjuangan Karawang." *Journal for Management Student (JFMS)* 1, no. 1: 1–2.  
<https://doi.org/10.35706/jfms.v1i1.5386>.
- Ibrahim, Malik. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan" 4, no. 1: 175–82.
- Marlina Anngraeni, Ameliana, Kartika, and Abdul Yusuf. 2022. "Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Gopay." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, September 2022*, 8 (15), 360-372 8, no. 15: 360–72.  
<https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP><https://doi.org/10.37676/ekombis.v8i2>.
- Meilaty Fintahiasari, Sri Ekowati, Roy Krisna. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk , Display Layout , Dan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen." *Ekombis Review* 8, no. 2: 149–58. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v8i2>.
- Miranda Berliana, Dinda Amanda Zulestiana. 2020. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Loyalty Pada Pengguna Gopay Di Indonesia." *REMIK (Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer)* 4, no. 2: 11. <https://doi.org/10.33395/remik.v4i2.10532>.
- Ningsih, Hesty Wulandari, Indriyani Safitri, and Abdul Yusuf. 2022. "Pengaruh E-Service Quality Dan Kepuasan Terhadap e- Loyalty (Survey Pada Pengguna Gopay)." *Business Management Journal* 18, no. 1: 51.

<https://doi.org/10.30813/bmj.v18i1.3068>.

- Ningsih, Siti Nur Wahyu. 2021. "Pengaruh Harga, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa Titip ...," 159.
- Pangestu, M. Adjie, and Made I Sukresna. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai, Dan Persepsi Kegunaan, Terhadap Minat Berkelanjutan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Dompot Digital (E-Wallet) Ovo Di Kota Semarang)." *Diponegoro Journal of Management* 10, no. 1: 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.
- Pratiwi, nuning. 2017. "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi." *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* 1: 213–14.
- Prawita, Dika, Ambar Lukitaningsih, and Henny Welsa. 2020. "Analisis Price Discount Dan Perceived Usefulness Terhadap Minat Pembelian Ulang Menggunakan Fintech Melalui Intervening Customers Satisfaction (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Gopay Di Kota Yogyakarta)." *Upajiwana Dewantara* 4, no. 2: 147–60. <https://doi.org/10.26460/mmud.v4i2.8796>.
- Ralya Luthfianti dan Citra Kusuma Dewi, S.Pd. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayan, Kepuasan Konsumen Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pengguna OVO 2019." *E-Proceeding of Management* 7, no. 1: 1393. [file:///C:/Users/acer/Downloads/13682-26328-1-SM\(4\).pdf](file:///C:/Users/acer/Downloads/13682-26328-1-SM(4).pdf).
- Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim. 2021. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan." *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora* 6, no. 1: 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>.
- Risya Nurrohyani dan Estro Dariatno Sihalo. 2020. "Pengaruh Promosi Cashback Pada OVO Dan Go-Pay Terhadap Perilaku Konsumen Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Padjadjaran." *Ekonomikawan* 20, no. 1: 12. [https://www.researchgate.net/profile/Estro-Dariatno-Sihalo/publication/342586792\\_Pengaruh\\_Promosi\\_Cashback\\_pada\\_OVO](https://www.researchgate.net/profile/Estro-Dariatno-Sihalo/publication/342586792_Pengaruh_Promosi_Cashback_pada_OVO)

\_dan\_Go-

Pay\_Terhadap\_Perilaku\_Konsumen\_Mahasiswa\_Fakultas\_Ekonomi\_dan\_Bisnis\_Universitas\_Padjadjaran/links/5efbf67d299bf18816f5ffc5/Pengar.

Sri Rezeki, Desma Erica Maryati M, and Muammar Rinaldi. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Eka Prasetya)." *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya : Penelitian Ilmu Manajemen* 6, no. 2: 9–20.

<https://doi.org/10.47663/jmbep.v6i2.71>.

Thung, Feby. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Mitra GO-JEK Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi." *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 8, no. 1: 74–95.

<https://doi.org/10.33061/jeku.v20i1.4366>.

Victorya, Silcy, Jeffry. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Transportasi Gojek Manado." *EMBA* 10, no. 1: 1285–94.

<https://doi.org/10.12928/channel.v8i1.15119>.

Zaini, A, M K Anwar, and L Malihah. 2021. "Pengaruh Pengetahuan Tentang Galeri Investasi Syariah Terhadap Minat Mahasiswa Membuka Rekening Saham." ... : *Journal of Sharia Economic* ... 1, no. 2: 121–36.

<http://umpopress.umpo.ac.id/index.php/MUSYROKAH/article/view/4692%0>

<Ahttp://umpopress.umpo.ac.id/index.php/MUSYROKAH/article/download/4692/2031>.

### Website

Abdhul, Yusuf. 2022. "Kuesioner Penelitian Adalah : Jenis, Isi Dan Cara Membuat Yang Benar." Deepublish Store. 2022.

[https://deepublishstore.com/kuesioner-penelitian/#1\\_Bimo\\_Walgito\\_2010](https://deepublishstore.com/kuesioner-penelitian/#1_Bimo_Walgito_2010).

Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustahil dan Taofan Ali Achmad. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edited by A.Wati D. Novidiantoko, A. Nabila.

Cetakan pe. Jogyakarta: DEEPUBLISH.

- hanindita basmatulhana. 2022. “Ketahui Jenis-Jenis Sampling Agar Tak Salah Saat Penelitian.” *Detikedu*, 2022. <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6140687/ketahui-jenis-jenis-sampling-agar-tak-salah-saat-penelitian>.
- Idcloudhost. 2020. “E-Money GO-PAY : Sejarah, Pengertian, Fitur, Dan Pembayarannya.” *Idcloudhost.Com*. 2020. <https://idcloudhost.com/blog/e-money-go-pay-sejarah-pengertian-fitur-dan-pembayarannya/>.
- Raihan Hasya. 2022. “Ini 10 E-Wallet Yang Paling Sering Dipakai Masyarakat Indonesia Tahun 2022.” *GoodStats*. 2022. <https://goodstats.id/article/ini-10-e-wallet-yang-paling-sering-dipakai-masyarakat-indonesia-M4TA4>.
- Thabroni, Gamal. 2022. “Loyalitas Pelanggan: Pengertian, Faktor, Manfaat, Dimensi, Indikator, Dsb.” *Serupa.Id*. 2022. <https://serupa.id/loyalitas-pelanggan-pengertian-faktor-manfaat-dimensi-indikator-dsb/>.

