

DAFTAR PUSTAKA

- Agrawal, V., Tripathi, V., & Seth, N. (2014). Scale Development For Measuring E-Service Quality in Banking. *International Journal of Economics and Management Engineering*, 8(12), 3989–3993.
- Chandra, A. S., Rahyuda, K., & Suprpti, N. W. S. (2015). Pengaruh E-SERVQUAL Terhadap Customer Satisfaction, Trust, Dan Repeat Usage. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 4.06, pp 381-398.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Gunawan, D. A., Istanto, Y., & Kusmantini, T. (2023). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Nasabah Pengguna Mobile Banking BPD DIY. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 4(2), 55–62. <https://doi.org/10.24853/jmmb.4.2.55-62>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (7th editio). Pearson Prentice Hall.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (Second). Sage Publications.
- Hocky, A., Sagita, N., & Chandra, T. (2020). The Effect of Bank Image, Promotion and Quality of Service on Customers' Satisfaction and Loyalty PT. Bank Central Asia Tbk (Branch Office Harapan Raya Pekanbaru). *Kurs : Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*, 5(2), 222–239. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/KURS/index>
- Jatmiko, B. P. (2021). Perkuat Sistem Keamanan Digital, Perbankan Berlomba Siapkan Belanja IT. <https://Money.Kompas.Com/Read/2021/06/23/142734626/Perkuat-Sistem-Keamanaan-Digital-Perbankan-Berlomba-Siapkan-Belanja-It?Page=all>.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Editi). Pearson Education, Inc.
- Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset untuk ekonomi & Bisnis : Teori, Konsep dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*. Bandung : Alfabeta.
- Liani, A. M., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh E-Trust terhadap E-Loyalty Dimediasi oleh E- Satisfaction pada Pengguna Dompot Digital Gopay. *YUME: Journal of Management*, 4(1), 138–149. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.445>

- Mediaindonesia.com. (2017). Inovasi Perbankan di Era Milenial. <https://Mediaindonesia.Com/Teknologi/128276/Inovasi-Perbankan-Di-Era-Milenial>.
- Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking Di Kota Depok). *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55–63. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>
- Nawangsari, S., & Kamayanti, Y. (2018). Pengaruh Kepercayaan , Kemudahan , Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Media Sosial Instagram (Studi Kasus pada Online Shop YLK Store). *Konferensi Nasional Sistem Informasi 2018 STMIK Atma Luhur Pangkalpinang*, 8(9), 61–67.
- Nisaputra, R. (2018). Nagari Mobile Banking Jawab Kebutuhan di Era Digital. <https://Infobanknews.Com/Nagari-Mobile-Banking-Jawab-Kebutuhan-Di-Era-Digital/>.
- Pambudi, T. W. S., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(3), 1267–1287.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Prisanti, M. Della, Suyadi, I., & Arifin, Z. (2017). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Customer Satisfaction Serta Implikasinya Terhadap E-Customer Loyalty (Studi pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Lawang). *Journal Of Business Studies*, 2(1), 19–38. <http://keuangan.kontan.co.id>
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai : Himpunan Jurnal Penelitian*. Andi.
- Santika, I. W., & Pramudana, K. A. S. (2018). Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Situs Online Travel Di Bali. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(3), 278–289. <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i3.35>
- Sihotang, L., & Hudi, I. (2023). Penerapan m-banking dalam meningkatkan jasa, layanan perbankan di bank rakyat indonesia kantor cabang pekanbaru sudirman. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 4(2), 106–114.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara)*. Deepublish.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian* (Edisi Terb). Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (Edisi 5). Yogyakarta : Andi.