

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, I., & Tjokrosaputro, M. (2020). Pengaruh Brand Satisfaction, Brand Trust, dan Brand Experience Terhadap Brand Loyalty Kompas Digital. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 4(1), 60-64.
- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2).
- Asih, R. R. D., & Pratomo, L. A. (2018). Peran mediasi e-satisfaction dan e-trust terhadap e-loyalty. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 125-144.
- Ayo, C.K., Oni, A. A., Adewoye, O. J., & Eweoya, I. O. (2016). E-banking users' behaviour: e-service quality, attitude, and customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*.
- Bernarto, I., Wilson, N., & Suryawan, I. N. (2019). Pengaruh Website Design Quality, Service Quality, Trust dan Satisfaction Terhadap Repurchase Intention (Studi Kasus: tokopedia. com). *Jurnal Manajemen Indonesia*, 19(1), 80-90.
- Beusenbergh, M. (2021). *Optimising the Customer Service and Support Department of BrixCRM* (Bachelor's thesis, University of Twente).
- Blut, M. (2016). E-service quality: development of a hierarchical model. *Journal of Retailing*, 92(4), 500-517.
- Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). Pengaruh e-service quality terhadap e-satisfaction dan e-loyalty nasabah pengguna mandiri online. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(1), 1-11.
- Christian, M., & Nuari, V. (2016). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen studi kasus: Belanja online Bhinneka. com. *Jurnal Siasat Bisnis*, 20(1), 33-53.
- Fauzi, A. A., & Suryani, T. (2018). Measuring the effects of service quality by using CARTER model towards customer satisfaction, trust and loyalty in Indonesian Islamic banking. *Journal of Islamic Marketing*.
- Ferdinand. (2002). Metode Penelitian Manajemen : Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Desrtasi Ilmu Manajemen*.
- Fernandes, F. A. P. (2017). Perceived value of buying tourism services through an Online Travel Agency. Master Thesis program Porto University, Portuguese.
- Ginting, D. B. (2009). Structural Equation Model (SEM). *Media Informatika*, 8(3), 121-134.
- Haq, I. U., & Awan, T. M. (2020). Impact of e-banking service quality on e-loyalty in pandemic times through interplay of e-satisfaction. *Vilakshan-XIMB Journal of Management*.
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)*.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- Janahi, M. A., & Al Mubarak, M. M. S. (2017). The impact of customer service quality on customer satisfaction in Islamic banking. *Journal of Islamic Marketing*.
- Kim, M. K., Wong, S. F., Chang, Y., & Park, J. H. (2016). Determinants of customer loyalty in the Korean smartphone market: Moderating effects of usage characteristics. *Telematics and Informatics*, 33(4), 936-949.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Hagerstown, WA: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Kusumawati, M. (2015). *Penelitian Pendidikan Jasmani Olahraga dan Kesehatan*. Bandung: Alfabeta.
- Laksana, D., & Dharmayanti, D. (2018). Pengaruh digital marketing terhadap organizational performance dengan intellectual capital dan perceived quality sebagai variabel intervening pada industri hotel bintang empat Di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(1), 10-24.
- Lamm, A. J., & Lamm, K. W. (2019). Using non-probability sampling methods in agricultural and extension education research. *Journal of International Agricultural and Extension Education*, 26(1), 52-59.

- Laurent, F. (2016). Pengaruh e-service quality terhadap loyalitas pelanggan Go-jek melalui kepuasan pelanggan. *Agora*, 4(2), 95-100.
- Lisani, A. M., & Indrawati, I. (2020). Pengaruh Digital Marketing Mobile Application Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 5(2), 254-258.
- Lomendra, V., Sharmila, P., Roubina, J., Ganess, D., & Sumodhee, N. (2019). Assessing the impact of service quality dimensions on customer satisfaction in commercial banks of Mauritius. *Studies in Business and Economics*, 14(1), 259-270.
- Maiyaki, A.A., & Mokhtar, S.S. (2016). Correlates of Consumer Online Buying Behavior. *International Journal of Management and Applied Science*, 2(1), 12-18.
- Mandasari, A. E. (2017). Peran Produk, Harga, Dan Customer Service Dalam Membentuk Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Kartu Pascabayar. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(1), 50-58.
- Marakanon, L., & Panjakajornsak, V. (2017). Perceived quality, perceived risk and customer trust affecting customer loyalty of environmentally friendly electronics products. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(1), 24-30.
- Mardatilla, R., Kusyanti, A., & Aryadita, H. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, kepercayaan dan loyalitas pelanggan pada e-commerce (studi kasus: Berrybenka). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Mardhiyah, K. A., & Astuti, S. R. T. (2021). PENGARUH BRAND EXPERIENCE DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN: PERAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *Diponegoro Journal of Management*, 10(4).
- Marlius, D. (2018). Loyalitas nasabah bank nagari syariah cabang bukittinggi dilihat dari kualitas pelayanan. *Jurnal Pundi*, 1(3).
- Miguens, M. J. L., & Vázquez, E. G. (2017). An integral model of e-loyalty from the consumer's perspective. *Computers in Human Behavior*, 72, 397-411.
- Nurhayati, S. (2020). Pengaruh Brand Trust, Brand Experience Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 7(2), 36-46.

- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability*, *11*(4), 1113.
- Pramuditha, R., Hidayah, S., & Indriastuti, H. (2021). Pengaruh Service Quality, E-Trust Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Konsumen. *SKETSA BISNIS*, *8*(2), 123-134.
- Pranadata, I. G. P., Rahayu, M., & Hussein, A. S. (2017). ANALISIS PENGARUH BRAND EXPERIENCE TERHADAP BRAND PERCEIVED VALUE, BRAND SATISFACTION, DAN BRAND LOYALTY. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, *4*(2), 217-227.
- Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah bank mandiri cabang veteran denpasar bali* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Pudjarti, S., Nurchayati, N., & Dwi Putranti, H. R. (2019). Penguatan Kepuasan Model Hubungan E-Service Quality Dan E-Loyalty Pada Konsumen Go-Jek Dan Grab. *Sosiohumaniora*, *21*(3), 237-246.
- Pujianto, S. (2018). Pengaruh Responsiveness, Ease Of Use, Reliability, Convenience, Fulfillment, dan Security and Privacy terhadap Customer Satisfaction Mandiri Mobile. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, *20*(2), 149-154.
- Purwanto, A. (2022). The Role of Digital Leadership, e-loyalty, e-service Quality and e-satisfaction of Indonesian E-commerce Online Shop. *International Journal of Social and Management Studies*, *3*(5), 51-57.
- Quach, T. N., Thaichon, P., & Jebarajakirthy, C. (2016). Internet service providers' service quality and its effect on customer loyalty of different usage patterns. *Journal of Retailing and Consumer services*, *29*, 104-113.
- Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *The TQM Journal*.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, *5*(10), e02690.
- Shankar, A., & Jebarajakirthy, C. (2019). The influence of e-banking service quality on customer loyalty: A moderated mediation approach. *International Journal of Bank Marketing*.

- Singh, J. and Kaur, P. (2013), "Customers attitude towards technology based services provided by select Indian banks: empirical analysis", *International Journal of Commerce and Management*, Vol. 23 No. 1, pp. 56-68.
- Sonatasia, D., Onsardi, O., & Arini, E. (2020). Strategi Meningkatkan Loyalitas Konsumen Makanan Khas Kota Curup Kabupaten Rejang Lebong. *JURNAL MANAJEMEN MODAL INSANI DAN BISNIS (JMMIB)*, 1(1), 11-25.
- Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tarsani, T. (2017). PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI PENDEKATAN KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI (Studi Kasus pada Customer Service GraPARI Telkomsel Gandaria). *Bricolage: Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 2(01), 46-55.
- Trianah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 26(01), 105-122.
- Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A review of healthcare service quality dimensions and their measurement. *Journal of Health Management*, 21(1), 102-127.
- Wilson, N., & Christella, R. (2019). An empirical research of factors affecting customer satisfaction: A case of the Indonesian e-commerce industry. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 14(1), 21-44.
- Yogatama, A. N. (2022). The Influence of Electronic Service Quality and Client Fulfillment in Online Buying. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 16(1), 52-74.
- Zehir, C., & Narcikara, E. (2016). E-service quality and e-recovery service quality: Effects on value perceptions and loyalty intentions. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 229, 427-443.
- <https://www.kompasiana.com/azrylgustianazhar2615/60efd2a7804b9408ce1b8032/pe-rkembangan-teknologi-di-indonesia> (Diunduh pada tanggal 22 Februari 2022)
- <https://kumparan.com/kumparantech/riset-64-penduduk-indonesia-sudah-pakai-internet-1ssUCDbKILp/full> (Diunduh pada tanggal 22 Februari 2022)

<https://www.liputan6.com/tekno/read/4469008/pengguna-internet-dunia-tembus-466-miliar-rata-rata-online-di-smartphone> (Diunduh pada tanggal 22 Februari 2022)

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/14/pengguna-internet-indonesia-peringkat-ke-3-terbanyak-di-asia> (Diunduh pada tanggal 22 Februari 2022)

<https://www.kompasiana.com/rana.baskara.h/550bcc7b813311572cb1e17f/internet-kebutuhan-dasar-manusia> (Diunduh pada tanggal 22 Februari 2022)

<https://www.cloudcomputing.id/berita/pentingnya-penggunaan-pemanfaatan-teknologi-masa-pandemi> (Diunduh pada tanggal 22 Februari 2022)

https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/417_Perbankan-4a%20mudah%20dan%20aman%20dengan%20internet%20banking%20dan%20mobile%20banking_2018_small.pdf (Diunduh pada tanggal 5 Maret 2022)

<https://www.cermati.com/artikel/mengenal-mobile-banking-apa-keunggulan-dan-kekurangannya> (Diunduh pada tanggal 8 Maret 2022)

<https://www.jalin.co.id/tiga-alasan-mengapa-harus-pakai-mobile-banking/> (Diunduh pada tanggal 8 Maret 2022)

<https://keuangan.kontan.co.id/news/bi-catat-nilai-transaksi-digital-banking-capai-rp-398414-triliun-di-2021#:~:text=Lalu%2C%20nilai%20transaksi%20digital%20banking,49.733%2C8%20triliun%20pada%202022.> (Diunduh pada tanggal 14 Maret 2022)

<https://www.merdeka.com/perbankan/bank-mandiri-transaksi-digital-banking-meningkat-dari-rp27-triliun-jadi-rp39-triliun.html> (Diunduh pada tanggal 14 Maret 2022)

<https://www.bankmandiri.co.id/brandguideline> (Diunduh pada tanggal 14 Maret 2022)

<https://portalsains.org/2021/11/19/ini-beda-aplikasi-livin-by-mandiri-yang-lama-dan-yang-baru/> (Diunduh pada tanggal 20 Maret 2022)

<https://bisnis.tempo.co/read/1440073/bank-mandiri-perkenalkan-livin-by-mandiri/full&view=ok> (diunduh pada tanggal 25 Maret 2022)

<https://news.okezone.com/read/2022/04/02/1/2571959/livin-by-mandiri-raih-digital-innovation-award-dia-2022> (diunduh pada tanggal 3 April 2022)

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/02/05/bank-dengan-aset-terbesar-di-indonesia> (diunduh pada tanggal 11 April 2022)

<https://tokopresentasi.com/portfolio-items/infografis-10-bank-di-indonesia-dengan-aset-terbesar/> (diunduh pada tanggal 11 April 2022)

<https://www.muf.co.id/berita-muf/mandiri-utama-finance-raih-penghargaan-indonesia-digital-innovation-awards-2022/> (diunduh pada tanggal 11 April 2022)

