

REFERENCES

- Andriani, D., & Muliawan, F. Pengaruh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Cilegon. *Manajemen*.
- Admin. (2020, December 27). *Mengetahui Tentang User Interface, Kelebihan Maupun Kekurangannya*. Unisa. Retrieved from <https://psti.unisayogya.ac.id/2020/12/27/mengetahui-tentang-user-interface-kelebihan-maupun-kekurangannya/>
- Ajaib. (2022, July 21). *Cara Investasi Reksadana untuk Raih Cuan Maksimal*. Ajaib. Retrieved from <https://ajaib.co.id/langkah-awal-mengenal-investasi-reksa->
- Andayani, T., Rommy, N., Nur, N., Awasinombu, A. H., & Juharsah. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction serta Implikasinya Terhadap E-Loyalty (Studi Pada Nasabah Bank Negara Indonesia (BN) Pengguna Mobile Banking). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(2), 164-183.
- Arbar, T. F. (2021, August 16). *Ada Emiten Manipulasi Lapkeu, Investor Harus Bagaimana?* CNBC Indonesia. Retrieved from <https://www.cnbcindonesia.com/investment/20210813161946-21-268326/ada-emiten-manipulasi-lapkeu-investor-harus-bagaimana>
- Azmi, F., & Dewi, C. K. (2020). Pengaruh Efficiency, Privacy, Reliability, Emotional Benefit, dan Customer Service terhadap E-Satisfaction Pengguna Aplikasi Kereta Api Indonesia (KAI) Access. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 14(1), 69-89.

- Cahyarani, B., & Astuti, S. R. T. (2022). Analisis Pengaruh E-Customer Relationship Management Dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan E-Wom Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Management*, 11(3), 2-13.
- Duli, N. 2019. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Budi Utama. Yogyakarta.
- Dwi, A., Imamah, F., Andre, Y. M., & Ardiansyah. (2018). Aplikasi Chatbot (Milki Bot) Yang Terintegrasi Dengan Web CMS Untuk Customer Service Pada UKM MINSU. *Jurnal Cendikia*, 16, 100– 106.
- Esther et al. (2020). Security behaviour of mobile financial service users. In Information and Computer Security. *Emerald insight*.
- Fahrezi, A., & Pradana, M. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Pada Aplikasi E-Banking Bank Syariah Indonesia Mobile Melalui E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *e-Proceeding of Management*, 8(6).
- Faridah, U. (2021). Kajian Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal*, 1-8.
- Fazria, M. S. Y., & Rubiyanti, R. N. (2019). Pengaruh E-service quality terhadap E-customer loyalty dengan E-customer satisfaction sebagai variable intervening (studi kasus pada pelanggan Traveloka di Bandung). *Journal of e-Proceeding of Management*, 6(2), 4226-4232.
- Ferdinand, A. (2014). Metode Penelitian Manajemen. Semarang. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.

Fianto, B. A., Rahmawati, C. K., & Supriani, I. (2021). Mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 7(1), 59-76.

<https://doi.org/10.20885/JEKI.vol7.iss1.art5>

Firdaus, F. R. (2018). Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Pemanfaatan Fasilitas Electronic Banking di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Yogyakarta. *Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia*.

Ghozali & Imam. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang : Badan Penerbit Universitas.

Gill, A. A., Ali, M. H., Aslam, M., & Amjad, M. H. (2021). A Model to Analyze the Mobile e-banking Application Quality Factors impact on Consumers' e-Loyalty: Mediating Role of e-Satisfaction. *Journal of Management*, 3(2), 137-145.

Goutam, D., & Gopalakrishna, B. V. (2018). Customer loyalty development in online shopping: An integration of e-service quality model and commitment-trust theory. *Management Science Letters*, 8(11), 1149–1158. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.8.009>

Hair, J. F., Black , W. C., Babin, B. J., & Andeson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis, Eight Edition*. United Kingdom: Andover, Hampshire, United Kingdom : Cengage.

Hammoud et al. (2018). *The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from the Lebanese Banking Sector*. SAGE publishing.

- Handoko, A. D., & Ronny. (2020). Pengaruh Keamanan, Keandalan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Mobile Banking. *Journal IMAGE*, 9(2), 79–91.
- Hanike, Y., & Damirah. (2018). Modifikasi Model Analisis Structural Equation Model (SEM) pada Reaksi Pasar di Perusahaan Bursa Efek Indonesia Melalui Modification Indices. *Jurnal Matematika dan Pembelajaran*, 127-142.
- Haq, I. U., & Awan, T. M. (2020). Impact of e-banking service quality on e-loyalty in pandemic times through interplay of e-satisfaction. *XIMB Journal of Management*, 17(1), 39-55. <https://doi.org/10.1108/XJM-07-2020-0039>
- Helios. (2022, September 7). *Ini Pentingnya Terapkan Keamanan Siber pada Perusahaan Sekuritas*. Helios.id. Retrieved from <https://www.helios.id/blog/detail/ini-pentingnya-terapkan-keamanan-siber-pada-perusahaan-sekuritas>
- Hidayat, H. (2021, August 3). *Skill yang Harus dimiliki Customer Service Profesional*. Myrobin. Retrieved from <https://myrobin.id/untuk-pekerja/pencari-kerja/skill-yang-harus-dimiliki-customer-service>
- Hidayah, F.E., & Suryadi, N. Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Pada Pengguna E-Commerce Tokopedia. 1-14
- Humas. (2021, November 1). *Pengenalan UI UX Desain*. Informatika. Retrieved from <https://informatika.uin-suka.ac.id/id/berita/detail/4025/pengenalan-ui-ux-desain-sebagai-pilihan-karir>
- Indrasari, A., Nadjmie, N., & Endri. (2022). Determinants of satisfaction and

loyalty of e-banking users during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Data and Network Science*, 6(2), 497-508.



<http://dx.doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.12.004>

Irawan, D., & Affan, M. W. (2020). Pengaruh Privasi Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan Payment Fintech. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(1), 52-62.

Jameel, A., Hamdi, S., Karem, M., & Ahmad, R. (2023). E-Service Quality, E-Satisfaction and E-Loyalty among Online Shoppers; Evidence from Iraq. *AIP Conference*, 2-7. <https://doi.org/10.1063/5.0119522>

Jung, W. (2017). The Effect of Representational UI Design Quality of Mobile Shopping Applications on Users Intention to Shop. *Journal of Enterprise Information System*, 166-169.

Kartono, R. A., & Halilah, I. (2018), Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty (Studi Pada Seller Di Bukalapak). *Polban Irwns*, 1(1), 1204–1213.

Kartono, R. A., & Halilah, I. (2019). Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty (Studi Pada Seller Di Bukalapak). *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 10(1), 1204-1211.

Kaya, B., Behraves, E., Abubakar, A. M., Kaya, O. S., & Orús, C. (2019). The Moderating Role of Website Familiarity in the Relationships Between e-Service Quality, e-Satisfaction and e-Loyalty. *Journal of Internet Commerce*, 18(4), 369–394.

Khairani, E., & Suryadi. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Jasa Pencucian Mobil Mutiara Indah Di Simpang Empat Takengon Kabupaten Aceh Tengah. *GPJER*, 3(1), 1-11. <https://doi.org/10.55542/gpjer.v3i1.63>

Khoirunnisaa, J. (2021, January 25). *Jangan Diabaikan, Ini Alasan Keamanan*

Siber Penting untuk Bisnis! Detikinet. Retrieved from <https://inet.detik.com/security/d-5348194/jangan-diabaikan-ini-alasan-keamanan-siber-penting-untuk-bisnis>

Lady & Novita. (2023). Analysis Of The Effect Of E-Service Quality On Customer E-loyalty Through Customer Satisfaction In Using Online Transportation Applications. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(2), 932-943.

Lavinda. (2022, April 14). *Jumlah Investor Pasar Modal Capai 8,3 Juta, Gen Z Gemar Saham Keuangan*. Katadata.co.id. Retrieved from <https://katadata.co.id/lavinda/finansial/625930aa8e76f/jumlah-investor-pasar-modal-capai-8-3-juta-gen-z-gemar-saham-keuangan>

Liani, A. M., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh E-Trust terhadap E-Loyalty Dimediasi oleh E-Satisfaction pada Pengguna Dompot Digital Gopay. *Journal of Management*, 4(1), 138–149.

Malik, A. (2022, December 29). *KSEI : Jumlah Investor via Fintech 8,05 Juta per Desember 2022, Dana Kelolaan Rp25,9 Triliun*. Bareksa. Retrieved from <https://www.bareksa.com/berita/reksa-dana/2022-12-29/ksei-jumlah-investor-via-fintech-805-juta-per-desember-2022-dana-kelolaan-rp259-triliun>

Manuel, H. (2019). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Investasi Online Terhadap Minat Investasi Saham. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 7(2), 1–25.

Mintarum, A. (2022). The Effect of Privacy (Security) Settings, Application

- Design, and E-Trust on E-Relationship Satisfaction and E-Loyalty on GoFood in Surabaya. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 439–444. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-008-4_55
- Most. (2019, December 13). *Kenali 6 Modus Kejahatan Elektronik di Transaksi Efek*. Most.co.id. Retrieved from <https://www.most.co.id/tips-investasi/kenali-6-modus-kejahatan-elektronik-di-transaksi-efek>
- Muamar, Y. (2019, June 14). *Ini 10 Sekuritas Teraktif Yang Patut Dipertimbangkan Investor*. CNBC Indonesia. Retrieved from <https://www.cnbcindonesia.com/market/20190614170928-17-78489/ini-10-sekuritas-teraktif-yang-patut-dipertimbangkan-investor>
- Muharyah, A., & Ekawati, R. K. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone And Mclean Di Kota Palembang. *Jurnal Sistem & Teknologi Informasi Komunikasi*, 4(2), 20-27.
- Narita & Fauzi, R. (2022). Pengaruh Virtual Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Bca Kantor Cabang Utama Cibubur. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 8(1), 63-70.
- Nathanael & Setyawati, C. Y. (2018). Eksplorasi Kualitas Layanan Pada Bisnis Cleans. *PERFORMA : Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 3(4), 523-531.
- Nugraheni, A., & Sutedjo, B. (2022). Pengaruh Internet Banking dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah di BCA Pemuda Semarang. *Journal of Management & Business*, 5(2), 222-232.

- Nurdin & Hartati. (2019). Metode Penelitian Sosial. Media Sahabat Cendekia.
- Nurhaliza, S. (2022, January 12). *Investor, Yuk Cermati Lima Sektor Saham yang Paling Menguntungkan*. IDXChannel. Retrieved from <https://www.idxchannel.com/market-news/investor-yuk-cermati-lima-sektor-saham-yang-paling-menguntungkan>
- Pamela. (2022, May 11). *Cara Menjadi Customer Service yang Baik dan Andal*. Qontak. Retrieved from <https://qontak.com/blog/customer-service-yang-baik/>
- Panuju, B. (2020). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi akan Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Pada Situs Tokopedia. UPN "Veteran" Yogyakarta.
- Pasmul. (2021, October 19). *6 Skill yang Perlu Dimiliki Customer Service*. Pasmuleli. Retrieved from <https://prasmul-eli.co/id/articles/6-Skill-yang-Perlu-Dimiliki-Customer-Service>
- Perera, A. S. (2021, November 17). *Importance of UI/UX design in mobile applications*. Bootcamp. Retrieved from <https://bootcamp.uxdesign.cc/importance-of-ui-ux-design-in-the-development-of-mobile-apps-2c7ad63fcd3b>
- Piupi, D. N., Simanjuntak, D. C. Y., Sianipar, O. V., & Ariski, A. (2023). Analisis Pengaruh Privasi, Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Niat Untuk Bertransaksi Secara Online Di Bank BCA Medan. *MSEJ*, 4(2), 901-909.
- Prasetia, R., & Syah, T. Y. R. (2020). Impact Of Web Design, Assurance, Customer Service And Brand Image On Intention To Adopt Internet

- Banking And Customer Loyalty At Bank Central Asia. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 4(1), 291-297.
- Pratama, R. (2022, December 20). *Sekuritas Adalah? Ini Pengertian hingga Jenisnya*. GIC. Retrieved from <https://www.gicindonesia.com/jurnal/artikel/sekuritas-adalah/>
- 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.
- Puranda, N. R., Ariyanti, M., & Ghina, A. (2022). The Effect of E-Service Quality on E-Loyalty With E-Satisfaction as an Intervening for GoFood Application Users. *Italienisch*, 12(1), 218-226.
- Putra, R. P., & Handini, S. (2022). Pengaruh Privacy & Security, Design, Customer Service & Support Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Uang Elektronik OVO Di Surabaya. *Soetomo Business Review*, 3(4), 639-659.
- Putri, I. (2021, December 29). *2 Produk Investasi Ini Bisa Dibeli Lewat Aplikasi Ajaib*. Detikfinance. Retrieved from <https://finance.detik.com/fintech/d-5874897/2-produk-investasi-ini-bisa-dibeli-lewat-aplikasi-ajaib>
- Ramadhani, M. (2021, June). *Pengaruh User Experience Terhadap Loyalitas Pengguna Marketplace*. Binus University. Retrieved from <https://binus.ac.id/malang/2021/06/pengaruh-user-experience-terhadap-loyalitas-pengguna-marketplace/>
- Rintasari, D., & Farida, N. (2020). Pengaruh E-Trust Dan E-Service Quality

- Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Pada Pengguna Situs E-Commerce C2C Shopee Di Kabupaten Sleman). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(4), 539-547. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28803>
- Rintasari, D., & Farida, N. (2020). Pengaruh E-Trust Dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(4), 539-546.
- Rochmawati, I. (2019). Analisis User Interface Situs Web Iwearup.com. *Visualita*, 7(2), 31-44. <https://doi.org/10.33375/vslt.v7i2.1459>
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>
- Rosalinda & Sinambela, F. A. (2023). Pengaruh Dimensi Online Service Quality Terhadap Online Loyalty Melalui Mediasi Online Satisfaction Pada Pengguna E-Commerce C2c Di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(1), 1-22. DOI: 10.31602/atd.v7i1.9143
- Safarudin, A., Kusdiby, L., & Senalasar, W. (2020). Faktor-Faktor Pembentuk Loyalitas Generasi Z dalam Menggunakan Financial Technology E-wallet. *Industrial Research Workshop and National Seminar*, 11(1), 1073-1077.
- Sahu & Singh. (2021). *Research Methodology*. SBPD Publications.
- Santika, I. W., & Pramudana, K. A. (2018). Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Situs Online Travel di Bali. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 1(3), 278-288.

- 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. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 1(3), 278-288.
- Saputra, M. D., & Sumpena, A. (2018). Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty Pt Bayu Buana Travel Tbk. *Jurnal CKI On SPOT*, 11(2), 200-206.
- Sila, I., Purwati & Yusi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Kayuagung. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 1-8.
- Singh.(2022). *Innovations, Challenges and Strategies*. Emerald Publishing Limited.
- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 244-259.
- Studio, S. (2021, August 16). *Memahami Pentingnya UI/UX bagi Produk Startup Digital*. StartupStudio. Retrieved from <https://startupstudio.id/ui-ux-design/>
- Sugiyono. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Website dan Citra Instansi Terhadap Kepuasan Pelanggan DITJEN AHU Jakarta. 1-8.
- Sulistiyawati, U. (2022). E-Relationship Satisfaction Dan E-loyalty Ditinjau dari Peran Privacy Security Settings, Application Design dan E-trust. *Sketsa Bisnis*, 9(2), 136-152.
- Tamara, D., Drajat, E., Ermawati, D., & Gunawan. (2019). Measuring customer

- satisfaction level of mobile banking: A study on Indonesian bank. *International Journal of Business and Management Science*, 5(5).
- Tiko, A., & Winston. (2021). The Influence Of E-Service Quality Towards Customer Satisfaction And Customer Loyalty On Gopay Electronic Wallet Users. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(6), 1833-1839.
- Timedoor. (2021, Juni 21). *Pentingnya Desain UI / UX Dalam Pengembangan Aplikasi Seluler*. Idtimedoor. Retrieved from <https://id.timedoor.net/blogs/Inilah-Trend-Design-Mobile-App-Terbaik-Tahun-2021/>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*, Edisi ke-3. Yogyakarta.
- Veranita, M., & Suminar. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Btpn Syariah Kantor Cabang Bandung. *Co-Management*, 4(2), 641-643.
- Widiati. (2021). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Banjarmasin Ahmad Yani. *Jurnal Manajemen, Organisasi dan Bisnis*, 1(4), 625-636.
- Widiati. (2021). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Banjarmasin Ahmad Yani. *Jurnal Manajemen, Organisasi, dan Bisnis*, 1(4), 625-636.
- Wijyantie, L. W. (2019). Analisis Keandalan Sistem/Aplikasi Pada Maxim.id Ditinjau Dari Lima Prinsip Keandalan Sistem.
- Williams. (2019). *Applied Qualitative Research Design*. Ed-Tech Press.

Zhou, Q. et al. (2021). A study on factors affecting service quality and loyalty intention in mobile banking. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 60. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102424>

