

DAFTAR PUSTAKA

- Apsari, W. A. (2023). Transaksi Mobile Banking Makin Digemari Masyarakat, Geser Peran Kantor Cabang. (2023). <https://finance.wartaekonomi.co.id/read33830/transaksi-mobile-banking-makin-digemari-masyarakat-geser-peran-kantor-cabang>. Diakses pada Tanggal 14 September 2023.
- Al-Dweeri, R. M., Moreno, A. R., Montes, F. J. L., Obeidat, K. M., & Al-Dwairi, K. M. (2019). The Effect of *E-service quality* on Jordanian Student's E-loyalty: An Empirical Study in Online Retailing. *Industrial Management & Data Systems*, 119(4).
- Candiwan, & Wibisono, C. (2021). Analysis of the influence of website quality to customer's loyalty on e-commerce. *International Journal of Electronic Commerce Studies*, 12(1), 83–102.
- Ervina, E., Taufiq, R., & Ratna, R. (2023). Hotel Post Covid-19: How Preparedness Affects Guest Satisfaction In A Mid-Scales Hotel. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 23(1), 24.
- Dachlan, U. (2014). *Panduan Lengkap Structural Equation Modelling Tingkat Dasar*. Lentera Ilmu.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Square Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris (Edisi 3)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris (Edisi 2)*. Diponegoro University Press.
- Hardani, S.Pd., M.Si, Helmina Andriani, M.Si, Jumari Ustiawaty, S.Si., M. S. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hariyanto, R. P. F., & Rachmawati, I. (2022). Effect of *E-service quality* on Loyalty Through *Customer satisfaction* on Livin' User By Mandiri. *International Journal Of Science And Management Studies (IJSMS)*, 5(1).

- Hawkins, D. L., Mothersbaugh, D. L., & Kleiser, S. B. (2020). *Consumer Behaviour : Building Marketing Strategy* 14th Edition. McGraw Hill.
- Husein, A. S. (2015). *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan SmartPLS 3.0*. Universitas Brawijaya.
- Indrawati (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung : Refika Aditama.
- Isma. (2023). *Minat Terhadap Virtual Banking Terus Meningkat*. (2023). <https://www.infopublik.id/kategori/nasional-ekonomi-bisnis/751268/minat-terhadap-virtual-banking-terus-meningkat>. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2023.
- Juwaini, A., Chidir, G., Novitasari, D., Iskandar, J., Hutagalung, D., Pramono, T., Maulan, A., Safitri, K., Fahlevi, M., Sulisty, A. B., & Purwanto, A. (2021). The Role of Customer E-trust, Customer *E-service quality* and Customer E-satisfaction on Customer E-loyalty. *International Journal of Data and Network Science*.
- Kardes, F. R., Cline, T. W., & Cronley, M. L. (2011). *Branding Strategy and Consumer Behavior*. In *Consumer behavior: Science and practice*. Southwestern, Cengage Learning
- Kaya, B., Behraves, E., Abubakar, A. M., Kaya, O. S., & Orus. C. (2019). The Moderating Role of Website Familiarity in the Relationships Between *e-service quality*, e-Satisfaction and e-Loyalty. *Journal of Internet Commerce*.
- Khan, M. A., Zubair, S. S., & Malik, M. (2019). An Assessment of *E-service quality*, E-satisfaction and E-loyalty Case of Online Shopping in Pakistan. *South Asian Journal of Business*, 8(3).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* 17th Global Edition. In *Pearson Education Limited* (17th edition). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. In *Fortune* (15th edition). Pearson Education Limited.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.

- Lupiyoadi & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2, Jakarta : Salemba Empat.
- Mayasari, S. (2023). Transaksi Mobile Banking Makin Membesar, Siapa Jawaranya?. <https://keuangan.kontan.co.id/news/transaksi-mobile-banking-makin-membesar-siapa-jawaranya>. Diakses pada tanggal 14 September 2023.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49(4). 41-50.
- Pradana, M. (2023). Review Livin' by Mandiri: Cara Daftar dan Kelebihanannya (2023). <https://investbro.id/review-livin-by-mandiri/>. Diakses pada Tanggal 19 Februari 2023.
- Profil Perusahaan. <https://www.bankmandiri.co.id/en/profil-perusahaan>. Diakses pada Tanggal 19 Februari 2023.
- Pudjarti, S., Nurchayati., & Putranti, H. R. D. (2019). Hubungan *E-service quality* dan *E-loyalty* dengan *E-Satisfaction* pada Konsumen Go-Jek dan Grab di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu-ilmu Sosial dan Humaniora*, 21(3). 237-246.
- Rachmawati, I. (2020). Service quality role on customer's loyalty of Indonesia internet service provider during Covid-19. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 13(2), 167–180.
- Radjab, E., & Jam'an, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Makasar : Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Rahman, S., Fadrul, F., Yusrizal, Y., Marlyna, R., & Momin, M. M. (2022). Improving the Satisfaction and Loyalty of Online Shopping Customers.
- Raynare, R., & Trianasari, N. (2021). Pengaruh Dimensi E-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction serta Dampaknya terhadap E-Customer Loyalty JD.ID. *Proceeding of Management*. 6(6).
- 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*.

Sabira, N. N., & Sharif, O. O. (2023). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Halodoc. e-Proceeding of Management. 10(2).

Sarwono, U. N. & J. (2017). *Structural Equation Modelling Berbasis Kovarian dengan Lisrel dan AMOS untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Salemba Empat.

Sekaran, U. & Bougie, R. (2016). *Research and Methods for Business : A Skill Building Approach*.

Sekaran, U. & Bougie, R. (2019). *Research and Methods for Business : A Skill Building Approach*.

Shankar, A., & Jebarakirthy, C. (2018). The Influence of E-banking Service Quality on Customer Loyalty A Moderated Mediation Approach. *International Journal of Bank Marketing*.

Sleimi, M., Musleh, M., & Qubbaj, T. (2020). E-Banking Services Quality and *Customer loyalty*: The Moderating Effect of Customer Service Satisfaction: Empirical Evidence From The UAE Banking Sector.

Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. ANDI.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

Zeithaml, V, A., Bitner, M, J., & Gremler, D, D. (2018). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. In *Business Horizon* 7th Edition. McGraw-Hill.

Denishtsany, D. R. (2023). Personalization: Membangun Hubungan yang Lebih Dekat melalui Pengalaman yang Dipersonalisasi. <https://toffeedev.com/blog/personalization-adalah/>. Diakses pada tanggal 20 Oktober 2023.

Herdiyanti, M. (2023). <https://dte.co.id/blog/pentingnya-desain-ui-ux-dalam-pengembangan-aplikasi-seluler>. Diakses pada Tanggal 28 Oktober 2023.