

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, L. (2019, November 16). *Revolusi industri 4.0, eranya mesin dan kecerdasan buatan?* Medcom.id. <https://www.medcom.id/teknologi/news-teknologi/ybJVqL6b-revolusi-industri-4-0-eranya-mesin-dan-kecerdasan-buatan>
- Annur, C. M. (2024, January 18). *Kecepatan internet mobile Indonesia peringkat ke-3 terbawah Asean.* Databoks.katadata.co.id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/18/kecepatan-internet-mobile-indonesia-peringkat-ke-3-terbawah-asean>
- Anser, M. K., Tabash, M. I., Nassani, A. A., Aldakhil, A. M., & Yousaf, Z. (2021). Toward the e-loyalty of digital library users: investigating the role of e-service quality and e-trust in digital economy. *Library Hi Tech*. <https://doi.org/10.1108/lht-07-2020-0165>
- Antara, D. P. (2023, December 16). *Serangan siber ransomware melonjak dua kali lipat sepanjang 2023.* KataData. <https://katadata.co.id/digital/teknologi/657d44d4513c8/serangan-siber-ransomware-melonjak-dua-kali-lipat-sepanjang-2023>
- Ashiq, R., & Hussain, A. (2023). Exploring the effects of e-service quality and e-trust on consumers' e-satisfaction and e-loyalty: insights from online shoppers in Pakistan. *Journal of Electronic Business & Digital Economics*. <https://doi.org/10.1108/jebde-09-2023-0019>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024). *Press conference hasil survei penetrasi internet Indonesia 2024.* Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. <https://survei.apjii.or.id/survei>
- Bressolles, G., & Durrieu, F. (2011a). *Service quality, customer value and satisfaction relationship revisited for online wine websites.* <https://www.semanticscholar.org/paper/Service-quality-%2C-customer-value-and-satisfaction-Bressolles-Durrieu/a41fb85bdec5dd42c10218d948c9a91995deddba>
- Bressolles, G., & Durrieu, F. (2011b). *Service quality, customer value and satisfaction relationship revisited for online wine websites.*

- <http://academyofwinebusiness.com/wp-content/uploads/2011/09/15-AWBR2011-Bressolles-Durrieu.pdf>
- Chaffey, D., & Chadwick, F. E. (2022). *Digital marketing*. Pearson.
- Cupian, C., Valentino, U., & Noven, S. A. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan bank digital syariah pada generasi z: studi kasus di Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2), 1679–1688. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i2.5299>
- Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan RI. (2022, February 14). *Digital banking*. Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) Kementerian Keuangan RI Direktorat Pengelolaan Kas Negara. <https://djpb.kemenkeu.go.id/direktorat/pkn/id/odading/2919-digital-banking.html>
- Faturochman, E., & Mubarak, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah mikro (studi kasus Pt. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk unit Sukajadi Bandung). *Journal on Education*, 5(4), 13907–13914. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2409>
- Frow, P., & Payne, A. (2013). *Strategic customer management - integrating relationship marketing and crm*. Cambridge University Press.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, Y. M., Elvera, Yuliany, N., & Mico, S. (2023). *Pengaruh e-service quality dan persepsi harga terhadap kepuasan dan minat beli ulang terhadap spotify premium di Indonesia* (Vol. 6). JAMBURA.
- GoodStats. (2022, August 6). *10 bank digital paling banyak digunakan masyarakat Indonesia*. GoodStats. <https://goodstats.id/infographic/10-bank-digital-paling-banyak-digunakan-masyarakat-indonesia-YRmGt>
- Grönroos, C. (2015). *Service management and marketing: Managing the service profit logic*. John Wiley & Sons, Inc.

- Haddawi, R. (2024, April 5). *Pembayaran digital: trik meningkatkan transaksi bisnis di Era 4.0*. Online Pajak. <https://www.online-pajak.com/seputar-invoice/pembayaran-digital>
- Hair, J. F., Black, W. C., & Babin, B. J. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning Emea.
- Hidayati, N., & Heryanda, K. K. (2022). Pengaruh e-service quality dan harga terhadap kepuasan pelanggan Netflix. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(1), 100–107. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/33924>
- Hur, Y., Ko, Y. J., & Valacich, J. (2011). A structural model of the relationships between sport website quality, e-satisfaction, and e-loyalty. *Journal of Sport Management*, 25(5), 458–473. <https://doi.org/10.1123/jsm.25.5.458>
- IndonesiaBaik.Id. (2023). *Pengguna internet di Indonesia makin tinggi*. Indonesiabaik.id. <https://indonesiabaik.id/infografis/pengguna-internet-di-indonesia-makin-tinggi>
- Kim, H. Y. (2013). Statistical notes for clinical researchers: Assessing normal distribution (2) using skewness and kurtosis. *Restorative Dentistry & Endodontics*, 38(1), 52–54. <https://doi.org/10.5395/rde.2013.38.1.52>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (Global Edition). Pearson Education Limited.
- Kristanto, Y. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan konsumen, studi kasus pada usaha susu murni Siliwangi A Karsan Bandung. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19(1), 13–22. <https://doi.org/10.21831/jim.v19i1.50173>
- Kurnia, D. (2020). Pengaruh fitur, kemudahan penggunaan, keamanan, dan promosi, terhadap keputusan penggunaan digital banking Jenius Pt. Bank Tabungan Pensiun Nasional. *UG Journal*, 14(8). <https://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/ugjournal/article/view/49>

- Ladhari, R. (2010). Developing e-service quality scales: A literature review. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 17(6), 464–477. https://econpapers.repec.org/article/eeejoreco/v_3a17_3ay_3a2010_3ai_3a6_3ap_3a464-477.htm
- Latifah, I., & Dora, Y. M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan promosi terhadap loyalitas pengguna bank digital. *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 6(3), 2025–2030. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i3.1751>
- Malhotra, N. K. (2020). *Marketing research : an applied orientation* (7th ed.). Pearson.
- Marpaung, J. E. P., Suharjo, B., & Asnawi, Y. H. (2022). Pengaruh kualitas layanan petugas agen Brilink (PAB) terhadap loyalitas agen Brilink. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 8(1). <https://doi.org/10.17358/jabm.8.1.144>
- Mayasari, S. (2024, May 18). *Tak mau asal menambah nasabah, sejumlah bank digital fokus mendorong pengguna aktif* (T. Mahadi, Ed.). Kontan.co.id. <https://keuangan.kontan.co.id/news/tak-mau-asal-menambah-nasabah-sejumlah-bank-digital-fokus-mendorong-pengguna-aktif>
- Octavia, R. (2019). PENGARUH kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>
- Otoritas Jasa Keuangan, & Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen. (n.d.). *Digital banking: permudah akses layanan perbankan di masa pandemi*. Sikapi Uangmu. <http://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40702>
- 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. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-s-qual: a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal*

- of Service Research*, 7(3), 213–233.
<https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pohan, K. D. H., & Rahmidani, R. (2021). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-learning. *Jurnal Ecogen*, 4(2), 270. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v4i2.11050>
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu pada Era Media Sosial*. CV. Pustaka Setia.
- Rafi, A. R., & Nugroho, D. A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai mediator. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 1(3). <http://dx.doi.org/10.21776/jmppk.2022.01.3.11>
- Rafliansyah, & Triwardhani, D. (2024). Pengaruh e-service quality terhadap loyalitas pelanggan Spotify melalui kepuasan pelanggan. *Kinerja*, 6(01), 139–150. <https://doi.org/10.34005/kinerja.v6i01.3252>
- Rahmawati, A., & Syahnur, K. N. F. (2023). Analisis keputusan generasi z dalam memilih bank digital: prespektif teori diffusion of innovation. *AkMen JURNAL ILMIAH*, 20(3), 297–306. <https://doi.org/10.37476/akmen.v20i3.4382>
- Razak, I., & Rasmansyah. (2018). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.217>
- Rezeki, M. R., Majid, M. S. Abd., & Kassim, S. H. (2023). The effect of e-service quality on e-loyalty of Islamic banking customers: does e-satisfaction act as mediator? *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 9(2), 228–245. <https://doi.org/10.20885/jeki.vol9.iss2.art6>
- Rusdiyanto, W., & Suranti, S. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 15–28. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.37406>
- Safitri, D., & Hayati, A. F. (2022). Pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai

- variabel intervening jasa online Maxim. *Jurnal Ecogen*, 5(1), 25.
<https://doi.org/10.24036/jmpe.v5i1.12780>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: a skill-building approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Smith, P. R., & Zook, Z. (2020). *Marketing communications : integrating online and offline integration, customer engagement, and analytics technologies*. Koganpage.
- Sulistya, R. (2023, November 23). Jaringan 4g belum merata sampai pelosok, pemerintah disarankan tahan dulu 5g. *Senandika*.
<https://senandika.republika.co.id/genta/1733005895/jaringan-4g-belum-merata-sampai-pelosok-pemerintah-disarankan-tahan-dulu-5g>
- Suyudi, T. I. (2018, June 21). *Para konglomerat dan sektor perbankan tanah air gelontorkan dana untuk garap ekonomi digital*. ItWorks.
<https://www.itworks.id/12846/para-konglomerat-dan-sektor-perbankan-tanah-air-gelontorkan-dana-untuk-garap-ekonomi-digital.html>
- Tiffani, I. (2023). Pengaruh literasi keuangan dan literasi digital terhadap preferensi bank digital. *Manajemen, Bisnis & Akuntansi: Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis & Akuntansi*, 22(1), 152–167.
<https://doi.org/10.33557/mbia.v22i1.2039>
- Timotius, K. H. (2017). *Pengantar metodologi penelitian: pendekatan manajemen pengetahuan untuk perkembangan pengetahuan* (P. Christian, Ed.). Penerbit Andi.
- Wijayanti, R. I. (2023, February 2). *5 bank digital terbaik di Indonesia 2023, punya banyak nasabah*. IDX Channel.
<https://www.idxchannel.com/banking/5-bank-digital-terbaik-di-indonesia-2023-punya-banyak-nasabah>
- Yogatama, B. K. (2022, February 2). *Bank digital bukan sekadar mobile banking*. Kompas.id.
<https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2022/02/02/bank-digital-bukan-sekadar-mobile-banking>

- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing : Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Mary Jo Bitner, Gremler, D. D., & Lovelock, C. H. (2009). *Services marketing*. McGraw-Hill Higher Irwin.
- Zulfikar, R., & Firmansyah, F. (2021, December 13). *Pengaruh e-service quality terhadap e-loyalty pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan*. Etheses.uin-Malang.ac.id. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/34768>