

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja Jaka 2018. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*. Jurnal Ecodomica Vol2, No. 1, April 2018.
- Anggraeni Savitri Made Ni, Kertiyasa Ni Nyoman, 2012. *E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking*. Jurnal Keuangan dan Perbankan Vol. 16, No.2 Mei 2012, Hlm 293-306.
- Hendarta Setiawan Willy, Susanto Annie, 2019. *Pengaruh E-Service Quality, Customer E-Satisfaction dan Customer E-Loyalty Di Moderasi Oleh Brand Image Melalui E-CRM Quality sebagai Variabel Intervening* Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga. JRMB Volume 14. No 1 Juni 2019
- Hair, J.F Ringle, C.M. DAN Sarstedt, M (2013). *Editorial Partial Least Square Structural Equation Modeling: Rigorous Applications, Better Results and Higher Acceptance*. ELSEVIER, 1-12
- Hendra. 2018. *Pengaruh E-Servqual dan E-Recovery Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Pada Marketplace E-Commerce Di Indonesia*. Disertasi Universitas Negeri Sumatera Utara Tahun 2018.
- Komara Tirta. Anton 2013, *Pengaruh E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality Terhadap E-Satisfaction serta implikasinya pada E-Loyalty Pelanggan Maskapai Penerbangan Air Asia*. STIE Pasundan Bandung Jurnal Ekonomi bisnis dan enterpreunership, Vol7, No2 (Oktober 2013) 105-115.
- Kurniawati Evita, Sulistyowati Eko Maria, Adha Syamsul. 2018. *Analisis Pengaruh E-Service Quality Dan Consumer Behaviour Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pemilihan Jasa Titip Online Shopping Di Kota Surabaya)* STIE IBMT Surabaya Jurnal Eksekutif Vol 15, No 2 (Desember 2018)
- Limakrisna Nanda, Purba Parulian Togi. 2019. *Manajemen Pemasaran, Teori dan Aplikasi dalam Bisnis Indonesia Edisi 3*, Jakarta, Mitra Wacana Media
- Lorena Septi. 2018 *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Yang Berdampak Pada E-Loyalty*. Skripsi Universitas Lampung Tahun 2018.
- Marlina Asti, Bimo. Widhi Aryo 2018. *Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*. Jurnal Ilmiah Inovator Edisi Maret 2018.
- Melinda. 2017. *Pengaruh E-service Quality Terhadap E- Loyalty Pelanggan Gojek Melalui E-Satisfaction Pada Kategori Go-Ride*. Universitas Kristen Petra Agora Vol 5, 2017.
- Pontoh, Michael B Kawet Lotje, A Willem Tumbuan. 2014. *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank*

*BRI Cabang Manado. Jurnal EMBA Vol.2, No.3, Hlm.285-297.*

- Prisanti, Mega Della Suyadi, Imam, Zainul, 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 Vol 2.No 1 Juli 2017.
- Putra Yudiarto Perdana, Syafi'i Imam, Muhammad Dian. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-satisfaction Pada Pengguna E-Banking Di Kota Kediri.* Seminar Nasional dan Call Paper Senima 3
- Rahayu Evita. 2018. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Dan E-Customer Loyalty Pada Toko Online Shopee.* Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2018.
- Renita Anindea. 2016. *E-Satisfaction dan E-trust Mempengaruhi E-Loyalty Konsumen.* Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Vol 1, No 4. Oktober 2016. <https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/view/228>
- Santika Wayan I, Satria Agus Komang Pramudana. 2018. *Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Situs Online Travel Di Bali .* Jurnal Inovasi Dan Bisnis Manajemen Indonesia Vol 1, No 3 Juni 2018.
- Saputra Mulyadi Doddy, Sumpena, Akbar Yuma 2018. *Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty Pada PT Buana Travel Tbk.* STMIK Nusa Mandiri Jakarta , CKI On Spot Vol 11 No 2 Desember Tahun 2018.
- Saragih Gusandra Megasari. 2019. *Pengaruh E-service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Melalui E-Customer Satisfaction (Studi Pada Toko Online Shopee Di Kota Medan).* Jurnal Mantik Penusa Vol 3, No 1 Juni 2019.
- Sari Helvina, Fauzy Amrin, Rini. Sulistya Endang 2019. *The Effect of E-Service Quality On E-Loyalty Throught E-Satisfaction On Student Of OVO Application Users At The Faculty Of Economic And Business.* University Of North Sumatra. Universitas Sumatera Utara Vol 4, Issue I, 2019
- Setyawati Murni Sri, 2019. *Pengaruh Dampak Integrasi E-Service Quality dan E-Satisfaction Pada E-Repurchase Intension Keuangan Aplikasi Gojek.* Universitas Journal Jendral Soedirman Performance. Volume 26. Nomor 2 Tahun 2019 77-84
- Sondakh Conny. 2014. *Kualitas Layanan, Citra Merk Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado )* Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Vol 3, No 1 .2014:19-32.
- Tobagus. Anita 2018. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia.* Universitas Kristen Petra AGORA Vol 6, No 1 (2018)1-10. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6459>

Wibasuri Anggalia, Bangsawan Satria, Mahrinasari, Ribhan MS., 2018. *Determinants Of Attitude Tourist In E-Tourism Usage. International Journal Of Engineering & Teknologi*7(4)(2018)6044-6050

Wijiutami Sekaring Shinta, Octavia Damayanti SE MM, 2017. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Serta Dampaknya Pada E-Loyalty Pelanggan E-Commerce Di Jakarta Dan Bandung. Journal E-proceeding Of Management.*Volume 4. No 3 Desember 2017.

Info Bank News 2019.<https://infobanknews.com/>

Info Merdeka 2019.<https://majalahmerdeka.com>

Public Expose 2018 Bank BRI. <https://ir-bri.com/>