

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tahun 2009 Tentang Uang Elektronik.
- Santoso, Singgih. 2018. *Mahir Statistik Multivariat dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suryani, Tatik. 2017. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global (Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah)*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Suprpto, Rifqi, dkk. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Ponorogo: Myria Publisher.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukoco, Badri Munir. 2017. *Increasing Management Relevance and Competitiveness*. London: CRC Pers.

Jurnal :

- Anugrah, Rizal., Tanamal, Jhonny., Nainggolan P. Enki. 2019. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang JNE di Kota Palu. Program Studi Manajemen. Universitas Tadulako. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol.5 No.2, Mei 2019.
- Arianty, Nel., dan Fadilla Nur. 2018. Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan *Online Reservation Ticket* Terhadap Loyalitas Pelanggan. Jurusan Manajemen. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Cahyaningtyas, Cahya, Elok. 2016. Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Membeli Shampo Merek Pantene. Jurusan Manajemen. Universitas Tadulako. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*. Vol2 No.2, Mei 2016.
- Maulana, Indra. 2020. Peran Daya Tarik Konten, Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Interaksi Layanan Dalam Meningkatkan Pembelian Daring di E-

Commerce BliBli.Com di Purwakarta. Program Studi Manajemen. STIE Dr Khez Muttaqien. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol.7 No.1, Februari 2020.

Nainggolan, Nora, Pitri. 2018. Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Great Seasons Tours and Travel. Universitas Putera Batam.

Nasution, Helvinasari., Fauzi, Amrin., Rini, Sulistya, Endang. 2019. *The Effect Of E-Service Quality On E-Loyalty Through E-Satisfaction On Students Of OVO Application Users At The Faculty Of Economics And Business, University Of North Sumatra, Indonesia. Faculty of Economics and Business. Universitas Sumatera Utara. European Journal of Management and Marketing Studies. Vol4 No.1.*

Nidyatantri, M.M, Suryawardani I., dan Agung D. 2016. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Kedelai Jepang Edamame Pendekatan *Strucktural Equation Modeling*. Program Studi Agribisnis. Univeritas Udayana. E-Jurnal Agribisnis dan Agrowisata. Vol.5 No.1, Januari 2016.

Purwitasari, Reni., dan Budiarti Endah. 2019. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Nilai Pelanggan, dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Jurnal Ekonomi Manajemen. Vol 4 No.2, November 2019, Hal. 105 – 116.

Purnama, Rina., dan Hidayah, Ayuning Asmi. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. Universitas Jenderal Soedirman. Vol 14 No.2.

Widiyanti, Wiwik. 2020. Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* OVO di Depok. Universitas Bina Sarana Informatika.

Yulianda, Airine. 2018. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Industri Kue Bawang Bina Karya Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. STIE Indragiri Rengat. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol.7 No.2, Juni 2018.

Skripsi :

Irnandha, Aris. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat. Fakultas Ekonomi. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.

Mubaridah, Laeli. 2016. *Manajemen Pemasaran Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini (studi pada Lembaga Paud di Kecamatan Bodeh Kabupaten Pemalang)*. Skripsi. Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini. Fakultas Pendidikan. Universitas Negri Semarang.

Nainggolan, Nadya Astari. 2018. *Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Doodle Bar Medan)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.

Website :

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/23/transaksi-uang-elektronik-melonjak-2018-pada-2018> (Diakses Pada 16 Maret 2020)

<https://iprice.co.id/trend/insights/e-wallet-terbaik-di-indonesia/> (Diakses Pada 16 Maret 2020)

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20191115140723-78-448678/ramai-ramai-lirik-dompet-digital-facebook-hingga-google> (Diakses Pada 16 Maret 2020)

<https://www.wartaekonomi.co.id/read212834/apa-itu-dompet-digital> (Diakses Pada 20 Maret 2020)

<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20190510142726-185-393740/ovo-klaim-kantongi-115-juta-pengguna-di-300-kota-di-indonesia> (Diakses Pada 20 Maret 2020)

<https://play.google.com> (Diakses 5 April 2020)

<https://apple.com/ios/app-store/> (Diakses 5 April 2020)

<https://analisa.id/sejarah-panjang-ovo-startup-unicorn-kelima-indonesia> (Diakses 23 Juli 2020)

<https://republika.co.id/berita/q5l8yv349/loyalitas-pengguna-dompet-digital-tak-lagi-karena-promosi> (Diakses 28 Juli 2020)

<https://www.olsera.com/id/blog/strategi-meningkatkan-penjualan-bersama-ovo/149> (Diakses 28 Juli 2020)