

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, W. R. (2019). Fenomena Harbolnas (Hari Belanja Online Nasional) Melalui Harga, Produk, Kemudahan dan Keamanan Bertransaksi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Secara Online dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderating di Komplek Johor Indah Permai II Medan. *JMB: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1–11.
- Angelina Carolin, F. (2019). Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Cotumer Loyalty Semen Holcim Pada PT. Kinco Prima Kota Batam. *Jurnal Benefita*, 4(1). <https://doi.org/10.22216/jbe.v4i1.3404>
- Berliana, M., & Zulestiana, D. A. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia. *REMIK (Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer)*, 4(2), 11. <https://doi.org/10.33395/remik.v4i2.10532>
- Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Dan E- Loyalty Nasabah Pengguna Mandiri Online. *Profit*, 14(01), 1–11. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.01.1>
- cnbcindonesia.com. (2023). *Heboh Nasabah BCA Kehilangan Rp68 Juta, Ahli Siber Ungkap Ini*. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20231119145437-17-490185/heboh-nasabah-bca-kehilangan-rp68-juta-ahli-siber-ungkap-ini>
- cnnindonesia.com. (2023). *Mobile Banking BCA Error, Nasabah Tak Bisa Cek Saldo dan Transfer*. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20230925115613-78-1003335/mobile-banking-bca-eror-nasabah-tak-bisa-cek-saldo-dan-transfer>
- Desi Wahyuningsih, L. N. (n.d.). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Aplikasi Dana. 2022, 1–17.
- Fahira, A., Rahma, T. I. F., & Syahriza, R. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Nasabah Bank Sumut Syariah. *Dinamika Ekonomi - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 247–264. <https://doi.org/10.53651/jdeb.v15i1.358>
- Fara, N. J., Diana, N., Fauzi, A., & Sari, K. (2024). *Pengaruh E-Trust, E-Service Dan Brand terhadap E-Loyalty Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Ternate)*. 7(1), 158–167.
- Felita, C. I., & Japarianto, E. (2020). Analisa Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Engagement dan Customer Trust sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol.1*(No.1), pp.1-10.
- Fred D. Davis. (1989). The Technology Acceptance Model. In *Inter-Organizational Information Systems and Business Management* (pp. 234–250). <https://doi.org/10.4018/978-1-60960-768-5.ch015>
- Furadantin, N. R. (2018). Analisis Data Menggunakan Aplikasi SmartPLS v.3.2.7 2018. *Academia (Accelerating the World's Research)*, 2.

https://scholar.google.com/scholar?q=related:2uQwPffimx4J:scholar.google.com/&scioq=analisis+data+menggunakan+smartPLS&hl=id&as_sdt=0,5

- Ghozali. (2021). Dampak Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) Dan Tata Kelola Perusahaan (GCG) Terhadap Kinerja Keuangan Menggunakan Manajemen Laba Sebagai Variabel Mediasi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 10(3), 1–14. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Gunawan, D. A., Istanto, Y., & Kusmantini, T. (2023). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Nasabah Pengguna Mobile Banking Bpd Diy. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 4(2), 55. <https://doi.org/10.24853/jmmb.4.2.55-62>
- Handoko, A. D. (2020). *Pengaruh Keamanan, Keandalan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Mobile Banking*. 9(2), 79–91.
- Ida Sukmawati, J. D. . M. (2015). *Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Air Manado*. 3(3), 729–742.
- Khumaini, S., Fahrudin, F., & Samsuri, S. (2022). Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 3(2), 143. <https://doi.org/10.31000/almaal.v3i2.5403>
- Laras, A. (2024). *Pengguna Mobile Banking BRI, BCA, Mandiri, & BNI Terus Menanjak, Siapa Terbesar?* <https://finansial.bisnis.com/read/20240318/90/1750088/pengguna-mobile-banking-bri-bca-mandiri-bni-terus-menanjak-siapa-terbesar>
- Lubis, M. D., & Sitorus, D. H. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 209–218. <https://doi.org/10.30812/target.v5i2.3021>
- Lutfiani, Anisa, Musfiroh, M. (2022). *Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah*. 2, 50–64.
- Mahendra, D. R., & Permatasari, I. A. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Customer Satisfaction Pada Pengguna Aplikasi Brimo. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 8(1), 19–24. <http://jab.polinema.ac.id/index.php/jab/article/view/620>
- Muhammad Pasha Nurfauzan. (2017). Pengaruh Harga, Keamanan, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Halodoc Ditengah Kondisi Pandemi COVID-19). *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 6(1), 51–66. <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf><http://fiskal.kemenkeu.go.id/ejournal><http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055><https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006><https://doi.org/10.1>
- Panjaitan, I. R., Tri Inda Fadhila Rahma, & Nur Fadhilah Ahmad Hasibuan. (2023). Pengaruh E-Trust Dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Nasabah Pengguna BSI Mobile Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pengguna BSI Mobile di Kota Medan). *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(11), 4423–4438.

<https://doi.org/10.53625/jirk.v2i11.5489>

- Rachman, A. A., & W Nuruni Ika Kusuma. (2021). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Melalui Variabel Penghubung E-Satisfaction (Studi Kasus Pelanggan Traveloka Surabaya). *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Politik*, 2, 26–33. <http://www.jsep.org/index.php/jsep/index>
- Rojiqin, M. K., Hadi, S. N., & Utomo, Y. T. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Customer Loyalty Shopee Melalui E-Satisfaction Di Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Prespektif Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2(4), 1–16.
- Rosyid, M. I., Ariyanty, M., & Kusumahadi, K. (2019). Pengaruh E-Servqual dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BCA Di Bandung. *E-Proceeding of Management*, 6(3), 5557–5566.
- Sedyaning Kasih, S., Novandriani Karina Moeliono, N., Studi Administrasi Bisnis, P., Komunikasi dan Bisnis, F., Kunci, K., Layanan Elektronik, K., Elektronik, K., Elektronik, K., & Elektronik, L. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Sorabel Di Bandung). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen Terakreditasi Sinta*, 4(4), 780–791. <http://jim.unsyiah.ac.id/ekm>
- Sumarauw, J., Jorie, R., & Victor, C. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Bank Bca Tbk. Di Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 671–683.
- topbrandaward.com. (2024). *Top Brand Index*. Top Brand Award. https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2024&type=subcategory&tbi_find=MOBILE BANKING