

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M. Y. (2024). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP E-SATISFACTION SERTA DAMPAKNYA E-LOYALTY PENGGUNA E-WALLET OVO DI KOTA MEDAN. *Media Mahardhika*, 22(3), 438–451. <https://doi.org/10.29062/mahardhika.v22i3.934>
- Ageng, R. W. (2022). PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN 2022.
- Aini, S., & Sitompul, P. (2021). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN PADA E-WALLET TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SEM. 7(2).
- Alifandi, T., & Fasa, M. I. (2025). Analisis Pengaruh Digitalisasi Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan Bank BSI. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 3(01), 25–32. <https://doi.org/10.59422/lbm.v3i01.533>
- Andri, I., & Suryanto, D. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Andalas Wahana Rezeki Sumatera Barat).
- Asikin, D. D., & NurShyfa, E. (2023). Pengaruh Promosi dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet (Dana) di Kota Cimahi, Jawa Barat. *Studi Ilmu Manajemen dan Organisasi*, 4(2), 101–113. <https://doi.org/10.35912/simo.v4i2.1306>
- Aufa, A. (2023). Pengaruh Perceived Risk dan Purchase Intention terhadap Loyalty Produk Fashion pada Pengguna E-commerce Berbasis Theory of Perceived Risk. FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA.
- Ayu, I., Jayantari, A. U., Ayu, G., Giantari, K., & Setiawan, Y. (2021). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Consumer Satisfaction on Repurchase Intention of Digital Wallet Service (e-wallet). 23, 56–61. <https://doi.org/10.9790/487X-2306015661>
- Dewi, F. S. (n.d.). Pengaruh Perceived Security dan Perceived Usefulness terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Intervening: Studi Kasus E-Wallet.

- Dianningsih, Kristanto, G. B., & Istiningrum, F. (2025). Persepsi Konsumen terhadap Transparansi Biaya Perbankan dan Pengaruhnya terhadap Pengelolaan Risiko Keuangan Bank. *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(1), 26–39. <https://doi.org/10.31949/entrepreneur.v6i1.12710>
- Diva, M., & Anshori, I. (2024). Penggunaan E-Wallet Sebagai Inovasi Transaksi Digital: Literatur Review. 2(6). <https://journal.institiercom-edu.org/index.php/multiple>
- Dury, A. (n.d.). Untuk memenuhi Syarat-syarat untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi.
- Esawe, A. T. (2022). Understanding mobile e-wallet consumers' intentions and user behavior. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 26(3), 363–384. <https://doi.org/10.1108/SJME-05-2022-0105>
- Fatikah, B. H., & Al-Banna, H. (2022). THE INFLUENCE OF E-SERVQUAL AND E-TRUST ON E-LOYALTY: THE ROLE OF E-SATISFACTION AS AN INTERVENING ON ISLAMIC MOBILE BANKING CUSTOMERS. 1(1).
- Gómez-Hurtado, C., Gálvez-Sánchez, F. J., Prados-Peña, M. B., & Ortiz-Zamora, A. F. (2024). Adoption of e-wallets: trust and perceived risk in Generation Z in Colombia. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*. <https://doi.org/10.1108/SJME-01-2024-0017>
- Gultom, G. A. (n.d.). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI, DAN E-PAYMENT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.
- Handoyo, J. P., Retno, ;, & Wahyuningdyah, Y. (n.d.). Pengaruh Risiko Finansial dan Risiko Privasi terhadap Niat Pengadopsian Dompot Digital pada Generasi X di Kota Semarang.
- Hasan, A., Waworuntu, A. Y., & Otoluwa, N. I. (n.d.). PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS INTERAKSI PELAYANAN TERHADAP... 9(1).
- Hidayat, D., & Heryatno, R. (n.d.). Kajian Pustaka Penelitian Perilaku Pengguna e-Wallet di Indonesia. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/MBIC/index>
- Kaligis, J. N., Satmoko, N. D., Tahapary, G. H., Tawil, M. R., & Kusnadi, I. H. (2024). The Effect of Timely Delivery on Customer Satisfaction with Service Quality as a Moderating Variable. *Innovative: Journal Of Social*

Science Research, 4(3), 484–493.
<https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.10478>

Khotimah, I. N. (n.d.). ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA INVESTASI PERBANKAN SYARIAH. <https://jurnal.uia.ac.id/el-arbah/article/view/4355>

Lamawati, Y., Nada, Z. Q., & Hidayat, S. (2024). Analisis Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Dompot Digital Dana. GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi, 4(2), 296–304.
<https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i2.1288>

Lisnayanti, N. W. S., & Sukma, P. (2025). DAMPAK PENGGUNAAN E-WALLET TERHADAP EFISIENSI PENGELOLAAN KEUANGAN DENGAN DIMODERASI OLEH DIGITAL NATIVE PADA GEN Z. E-JURNAL EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS UDAYANA.

Loga, W., & Suhada. (2025). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMAKAI JASA OJEK ONLINE MAX. Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran.

Lombu, D. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas Dan Resiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (Fintech) Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Masyarakat Kelurahan Teladan Barat Kota Medan. JURNAL DUNIA PENDIDIKAN.

Lubaba, H., Rohman, F., & Surachman. (2022). Leveraging experience quality to increase loyalty of digital wallet user in Indonesia. International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478), 11(5), 46–56.
<https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i5.1847>

Lutfiana, S., Widawati, R., Indriani, R. D., Septiyaningsih, A., & Wani, N. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Pada E-Wallet Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. 8(1).

Mado, Y. J., Irwansyah, R., & Irdhayanti, E. (n.d.). The Influence of Organizational Culture on Service Quality with Compensation as a Moderate Variable.

Manoppo, V. P., & Nurmansya, A. (n.d.). The Influence of Servant Leadership on Employee Performance with Loyalty as a Moderating Variable.

- Marliana, E., Pertiwi, F., Rizki, I. D. N., & Syahputro, S. B. (2023). Analisis Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Konsumen Onevape Store. 2.
- Maulidiya, Z., & Khusnudin, K. (2025). E-Wallet Adoption in Digital Payment Services: The Impact of Convenience, Trust, and Lifestyle. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 4(4), 1565–1576. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v4i4.137>
- Murhadi, W. R., Kencanasar, F. R., & Sutedjo, B. S. (2023). The Influence of Financial Literacy and Financial Interest on The Financial risk Tolerance of Investor in Indonesia. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(2), e310. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i2.310>
- Mustofan, F. J., & Kurniawati, L. (n.d.). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Keamanan, Persepsi Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana.
- Nazira, I., Bachri, N., Nurainun, N., & Muchsin, M. (2024). DETERMINASI KEPUASAN PENGGUNA E-WALLET PADA KALANGAN MAHASISWA. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 8(1). <https://doi.org/10.35308/jbkan.v8i1.9204>
- Novembra, E. (n.d.). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN E-WALLET DANA DI KOTA BOGOR.
- Novianti, A. H. (2024). Pengaruh e-Service Quality, Reputation, e-Trust, e-Satisfaction terhadap e-Customer Loyalty. *Jurnal ISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 20(2). <https://doi.org/10.36451/jisip.v20i2.91>
- Panyekar, A. (2024). The Role of Brand Equity, Brand Authenticity, Brand Trust to Increase Customer Satisfaction. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 8(1). <https://doi.org/10.29408/jpek.v8i1.25144>
- Perdana, O. (2021). PENGARUH PERSEPSI RESIKO DAN PERSEPSI TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA DI E-COMMERCE SHOPEE. UNIVERSITAS ISLAM RIAU.
- Putra, I. K., & Wimba, I. G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung. *Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*.
- Putri, E. S., & Indriastuti, D. R. (n.d.). PENGARUH FINANCIAL LITERACY, FINTECH E-WALLET DAN FINANCIAL ATTITUDE

TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS SLAMET RIYADI SURAKARTA.

- Rahman, M., Albaity, M., Baigh, T., & Masud, Md. (2023). Determinants of Financial Risk Tolerance: An Analysis of Psychological Factors. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(2), 74. <https://doi.org/10.3390/jrfm16020074>
- Rahmayanti, A. P., & Kencana, W. H. (2024). Analisis Perilaku Generasi X Dan Generasi Z Dalam Pemanfaatan Penggunaan EWallet Gopay. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 9(1), 93–118. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v9i1.4211>
- Rasya, N. R., Istijarno, A. A., Yasmin, S. N., & Ratnasari, I. (2023). PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA GOPAY DI JABODETABEK. *Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen Malahayati (JRAMM)*, 12(3), 179–186. <https://doi.org/10.33024/jur.jeram.v12i3.7045>
- Ridwan, S., Ermansyah, M. J., & Apriyana, N. (2024). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA ORANGE SUPERMARKET DI MERAUKE TOWN SQUARE. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(2), 1048–1070. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4116>
- Rusliani, H., & Notaria, A. S. (n.d.). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Dompot Digital Dana (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan.
- Samara, A., & Susanti, M. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 249–260. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v1i2.700>
- Soetiyono, A., & Alexander, A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Marketplace di Indonesia. *eCo-Buss*, 7(3), 2055–2071. <https://doi.org/10.32877/eb.v7i3.2148>
- Sudirjo, F., Yuliana, A., Novilia, F., Kalalo, R. R., Belani, S. W., & Semarang, A. (2024). The Influence Of Service Quality And Consumer Experience On Consumer Repurchase Intention.

- Sukmawati, K., & Kowanda, D. (2 C.E.). KEPUTUSAN PENGGUNAAN E-WALLET GOPAY BERDASARKAN PENGARUH KEAMANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI MANFAAT. JURNAL JUKIM.
- Sundari, R. (2022). Dimensi E-Commerce dalam Membentuk Customer Satisfaction Milenial Lazada.
- Syalasya, T., Suben, N. A., & Julvina, V. (2024). Analisis Niat Menggunakan Digital Banking Sebagai Layanan Keuangan Pribadi: Telaah Pada Wanita Tangerang. 1(4).
- Teng, S., & Khong, K. W. (2021). Examining actual consumer usage of E-wallet: A case study of big data analytics. *Computers in Human Behavior*, 121. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106778>
- Tinggi Ilmu Ekonomi Al-Washliyah Sibolga, S., Rahayu, S., & Tita Faulina, S. (2022). Pengaruh Digital Customer Experience dalam Menciptakan Customer Satisfaction dan Customer Loyalty di Era Digital (Studi Kasus OVO). *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(1). <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1>
- Ulkhaq, M. M., Cahyo, A., Rustanti, A., Gobel, L., Dasminar, M., & Wijaya, E. V. (2021). Service Quality Assessment of E-Wallet.
- Utomo, R. G., & Yasirandi, R. (2024). Securing Digital Wallet Loyalty: Unveiling the Impact of Privacy and Security. *Scientific Journal of Informatics*, 11(2), 287–302. <https://doi.org/10.15294/sji.v11i2.2423>
- Vehtasvili, V. (2024). Model Of Digital Transformation in Banking Sector. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 9(1), 74–94. <https://doi.org/10.20473/jraba.v9i1.56487>
- Wati, I. K., Mumdin, A., & Soma, A. M. (n.d.). ANALISIS E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY: PENGGUNA GOPAY GENERASI X, Y, DAN Z. 05(2).
- Wulan, W. N. N., Suharyati, S., & Rosali, R. (2019). Analisis Pembelian Tidak Terencana pada Toko Online Shopee. *Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 54–71. <https://doi.org/10.35590/jeb.v6i1.830>
- Wulandari, R. (2012). DIMENSI-DIMENSI PERSEPSI RISIKO KESELURUHAN KONSUMEN.