



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25 Edisi 9*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hardani, Sukmana, D. J., Fardani, R. A., Auliya, N. H., Andriani, H., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Pustaka Ilmu.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Ismagilova, E. (2017). *Electronic Word Of Mouth In Marketing Context*. Switzerland: Spriger.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles Of Marketing 17e Global Edition*. Pearson.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management 16e Global Edition*. Pearson Education.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zethtaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Service Marketing, Integrating Costumer Focus Accross The Firm 7th Edition*. New York: Mc-Graw Hill Education.

Sumber Jurnal

- Ananda, R. K. (2023). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api (Studi Pada Pengguna KAI ACCESS di Provinsi Lampung).
- Arsyalan, A. G., & Ariyanti, M. (2019). Pengaruh Electronic Word Of Mouth (Ewom) Terhadap Keputusan Pembelian Masyarakat Bandung Di Shopee. *E-Proceeding Of Management*, 6(3), 5571.
- Aminie, R. Q., Hurriyati, R., & Dirgantari, P. D. (2021). Strategi Pemasaran Electronic Word Of Mouth Pada E-Commerce Dalam Menghadapi Era Digital 4.0 Di Indonesia. *Jebi*.
- Faza, M. A. (2018). Pengaruh Electronic Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Melalui Citra Merek (Studi Pada Smartphone Xiaomi Di Kota Yogyakarta) .
- Fernando, E. (2022). Pengaruh Promosi Penjualan dan E-Service Quality Terhadap loyalitas Pelanggan Dompert Digital ShopeePAY di Jakarta.
- Hariono, L. (2018). Apakah E-Wom (Electronic Word Of Mouth) Bisa Mengalahkan Wom (Word Of Mouth) Dalam Mempengaruhi Penjualan Produk Kuliner. *Kompetensi*, 12 (1).



Indiani, N. L., & Devi, D. A. (2023). Skripsi, Pengaruh E-Service Quality, Promosi Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Pada Lazada Di Era Covid-19.

Kurniawan, H. (2021). Pengaruh Digital Marketing Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pt. Aerotravel Indonesia Di Bandar Lampung.

Pratiwi, W. J. (2023). Pengaruh E-Service Quality Dan Information Quality terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Shopee (Studi Pada Konsumen Shopee Di Kota Jambi). *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 12 (1).

Ridha, D. (2023). Pengaruh Electronic Word Of Mouth (E – Wom) Di Media Sosial Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Linkaja Di Kota Bogor . Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan Bogor.

Riyadi, S. A., Suhud, U., & Usman, O. (2023). Pengaruh E-Service Quality dan Brand Image terhadap E-Satisfaction dan E-Loyalty pada Pengguna Tiktok Shop. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 4 (1).

Rizky, B., Kurniati, R. R., & Hardati, R. N. (2023). Pengaruh Online Customer Review Dan Online Customer Rating Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Tokopedia. *JIAGABI*, 13(1), 35-42.

Santi, I. M. (2020). Skripsi. Pengaruh Electronic Word Of Mouth (E-WOM) Terhadap Purchase Intention Pada Produk Bank Syariah Mandiri.

Sari, D. M., & Dwiya, K. G. (2018). Strategi Digital Marketing, Word Of Mouth (WOM), Service Quality Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Go-Jek. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 3(2).

Sari, V. E. (2019). Skripsi Pengaruh E-Wom, Lifestyle, Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Ticket Online Booking Pada Situs Traveloka.Com Di Ponogoro (Studi Kasus Pembelian Tiket Pesawat Dan Kereta Api). *Ejournal Administrasi Bisnis*, 7(14), 474-487.

Tua, G. V., Andri, & Andariyani, I. M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mesin Pompa Air Submersible Dab Decker Di Cv. Citra Nauli Electricsindo Pekanbaru. *JURNAL JUKIM*, 1(4), 140-145.

Wicaksono, M. B., Triwardhani, D., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan M-Banking Mandiri di Jakarta Selatan. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 2, 1090-1103.

Wicaksono, R. D. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan Trust Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Syariah Linkaja Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan sKonsumen (Studi Kasus Wilayah Kota Bekasi).

Sumber Internet

Ahdiat, A. (2023, Oktober 10). *Transaksi Digital Banking Capai Rp5,1 Kuadriliun Pada Agustus 2023*. Dipetik November 24, 2023, Dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2023/10/26/Transaksi-Digital-Banking-Capai-Rp51-Kuadriliun-Pada-Agustus-2023>

Andiat, A. (2023, Juli 5). Transaksi Digital Banking Di Indonesia Tumbuh 158% Dalam 5 Tahun Terakhir. Dipetik November 22, 2023, Dari <https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2023/07/05/Transaksi-Digital-Banking-Di-Indonesia-Tumbuh-158-Dalam-5-Tahun-Terakhir>

Forbes. (2023, April 11). *The World's Best Banks 2023*. Dipetik November 22, 2023, Dari <https://Www.Forbes.Com/Lists/Worlds-Best-Banks/?Sh=4804d15a7ef6>

Jago. (2018, Desember 18). *Gojek Invest In Bank Jago To Accelerate Financial Inclusion In Indonesia*. Dipetik November 22, 2023, Dari Jago: [https://Www.Jago.Com/Id/Media-Center/Press-Release/Gojek-Invest-In-Bank-Jago-To-Accelerate-Financial-Inclusion-In-Indonesia#:~:Text=Bank%20jago%20didirikan%20pada%201992,Berbasis%20teknologi%20\(Digital%20bank\)](https://Www.Jago.Com/Id/Media-Center/Press-Release/Gojek-Invest-In-Bank-Jago-To-Accelerate-Financial-Inclusion-In-Indonesia#:~:Text=Bank%20jago%20didirikan%20pada%201992,Berbasis%20teknologi%20(Digital%20bank).).

Jago. (2023, Juli 31). *Bank Jago Lanjutkan Tren Pertumbuhan Berkualitas*. Diambil Kembali Dari <https://Www.Jago.Com/Id/Media-Center/Press-Release/Bank-Jago-Lanjutkan-Tren-Pertumbuhan-Berkualitas>

Jago. (n.d.). Info Perusahaan. Retrieved 24 Januari 2024, from <https://www.jago.com/id/company-info>

Khaira, N. (2023, Oktober 12). Transaksi Qris Gagal, Tiba-Tiba Dinyatakan Sukses Setelah Beberapa Waktu. Dipetik November 22, 2023, Dari <https://Mediakonsumen.Com/2023/10/12/Surat-Pembaca/Transaksi-Qris-Gagal-Tiba-Tiba-Dinyatakan-Sukses-Setelah-Beberapa-Waktu>

Pahlevi, R. (2022, Juli 8). Survei: Bank Jago Jadi Aplikasi Bank Digital Paling Populer. Dipetik November 22, 2023, Dari <https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2022/07/08/Survei-Bank-Jago-Jadi-Aplikasi-Bank-Digital-Paling-Populer>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.