

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Brilliant Pongayow. (2016). Analisis Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Kartu AS (Survei pada Mahasiswa Institusi Teknologi Harapan Bangsa)
- Cendhani, T. A., Hamzah, A., dan Lestari, U. (2019). Analisis kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *e-servqual* (studi kasus: *Website sale stock indonesia*). *Jurnal SCRIPT*, 203–212
- Cnnindoneia. (2019). [Cerita Kredivo Bangun Usaha di Tengah Stigma Negatif Fintech \(cnnindonesia.com\)](http://cnnindonesia.com)
- Deo, P. G., Sanjaya, R., & Gandajaya, L. (2017). Analisis kualitas layanan lazada dengan menggunakan metode *e-servqual* dan *ipa*. *Journal of Accounting and Business Studies*, 2(1).
- Destianti, V. R., Sitanggang, M., Fachriza, A., & Yusuf, A. (2021). Analisis pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan aplikasi kredivo di karawang. *JURNAL MANAJEMEN*, 13(2), 273-281.
- Hansel Jonathan. (2013). Analisis Pengaruh *E-service Quality* Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada *Customer Loyalty* PT Bayu Buana Travel Tbk
- [Ini Aplikasi Pinjol yang Raih Top Brand Award 2022 \(katadata.co.id\)](http://katadata.co.id)
- Kusumaningtyas, R. H., dan Rahajeng, E. (2017). Persepsi nasabah akan layanan atm dan *e-banking* dengan metode tam. *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 10(2)
- Lia Natalia. (2012). Analisis Faktor Persepsi Yang Mempengaruhi Minat Konsumen Untuk Berbelanja Pada Giant Hypermart Bekasi
- Mahmud. (2011). “Metode Penelitian Pendidikan”. CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Mohamad Iqbal. (2012). Pengaruh Persepsi Nilai, Harapan, Dan kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penyedia Jasa Internet di JABODETABEK

- Pasardana. (2019). Kredito Bermitra dengan Moka, Bertransaksi Offline dengan Kredit Instan (pasardana.id)
- Pratama, W. Y. (2020). Analisis kualitas layanan sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode e-servqual (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Putri, R. S., Astiti, S., & Amriza, R. N. S. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd. Id Menggunakan Metode E-Servqual. *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*, 6(2), 1207-1216.
- Rahmawita, M. T. (2021). Analisis kualitas layanan portal akademik terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode e-servqual pada fkip universitas riau. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(2), 145–151
- Rosiwan, G. M. A. (2022, January). Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Pengguna terhadap Penggunaan Sistem Kredit Online Pada Aplikasi Kredivo di Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bandung. In *Bandung Conference Series: Business and Management* (Vol. 2, No. 1, pp. 69-76).
- Saraswati, G. D., & Agustina, F. (2021). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Indodax Dengan Menggunakan Metode E-Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, 20(3), 425-434.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandi. 2002. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo

