

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Bank Indonesia. (2017). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial (Fintech)*.
- Day, R. L. (dalam Tjiptono, F.). (2012). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th ed.). Pearson/Prentice Hall.
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. John Wiley & Sons.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (7th ed.). Wiley.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

### Jurnal

- Astuti, M., & Maulana, R. (2023). Analisis pengaruh kepercayaan dan persepsi keamanan terhadap loyalitas pengguna layanan digital di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi*, 5(2), 115–128.

- Darma, J., Kholis, A., Siregar, T. R. S., & Hidayat, T. (2025). Pengaruh kualitas informasi, kualitas layanan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi Dana pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 518–528.
- Gefen, D. (2000). *E-commerce: The role of familiarity and trust*. *Omega*, 28, 725–737.
- Hidayat, R. Y. N. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan*
- Indrayani, N., & Raharjo, M. (2023). Kepuasan pengguna dalam konteks digital: Peran kualitas sistem dan kepercayaan terhadap loyalitas pengguna. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Digital*, 4(1), 56–70.
- Julianti, N. (2024). *Pengaruh faktor kepercayaan, keamanan transaksi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian online pada aplikasi Shopee*
- Kurnianti, N. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pengguna aplikasi financial technology Dana*
- Lestari, D. (2024). Peran kepercayaan dalam memediasi hubungan kualitas layanan dan kepuasan pengguna *fintech* di Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi Digital*, 3(2), 142–153.
- Meida, F., Astuti, M., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan e-commerce Sociolla di era pandemic Covid-19. *Ikraith-Ekonomika*, 5(2), 157–166.
- Napitupulu, V. G. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen dalam bertransaksi menggunakan aplikasi GoPay*
- Nugroho, A. W., Nugraha, H. S., & Hermani, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan e-commerce Lazada di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 321–331
- Nuraini, F., & Widodo, A. (2024). Analisis kepuasan pengguna aplikasi layanan keuangan digital berdasarkan faktor emosional dan fungsional. *Jurnal Teknologi dan Inovasi Bisnis*, 2(3), 210–224.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.2307/3150499>

- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20(3), 418–430. <https://doi.org/10.1086/209358>
- Putri, A. S. (2024). *Pengaruh fitur layanan, keamanan fitur layanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Dana*
- Ratnaningtyas, E. M., Hulu, D. J., Puspitaningnala, D. R. R., & Jumadi, J. (2024). Pengaruh kualitas layanan aplikasi Dana terhadap kepuasan pengguna dalam melakukan transaksi secara online. *Jurnal Economina*, 3(3), 508–521.
- Sanjaya, A. N. (2023). *Pengaruh kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan e-commerce TikTok Shop*
- Yunita, M., Sari, R. P., & Nursa'adah, D. D. (2024). Pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Dana di kalangan mahasiswa. *Smart Goals Jurnal Bisnis Digital dan Manajemen*, 1(1), 32–47.