

## DAFTAR PUSTAKA

- A.Ihmi, C.Handrianto, & Nurbaiti. (2024). *Profil Pemahaman Guru Terhadap Pisa: Cross Sectional Survey*. 14(4), 1–8. <https://doi.org/10.24929/Lensa.V14i1.252>
- Alanzi, T. M. (2022). Users ' Satisfaction Levels About Mhealth Applications In Post-Covid-19 Times In Saudi Arabia. *Plos One*, 1–11. <https://doi.org/10.1371/Journal.Pone.0267002>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). *Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian*. 14(1), 15–31.
- Anthony, M. B. (2020). *Pengaruh Budaya 5r Dan Kinerja Karyawan Terhadap Lingkungan Kerja Di Sinter Plant Pt . Xyz The Influence Of 5r Culture And Employee ' S Performance On The Work Environment At The Sinter Plant Of Pt . Xyz*. 4(2), 71–78.
- Ardani, A. S., & Pamikatsih, T. R. (2023). *Analisis Kepuasan Konsumen Dompot Digital Ovo Dipengaruhi Faktor Kemudahan, Persepsi Manfaat Dan Promosi*. 4(9), 558–566.
- Arif, S. S. M. (2020). *Survei Pelaksanaan Pembelajaran Pendidikan Jasmani Adaptif Di Slb C Provinsi Dki Jakarta Tahun 2019 Slamet Sukriadi Muhamad Arif*. 4.
- Azhari, D. S., Afif, Z., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). *Penelitian Mixed Method Research Untuk Disertasi*. 3, 8010–8025.
- Bank Indonesia. (2023a). *Dompot Digital Naik Daun, Membetot Minat Kala Pandemi*. Bank Indonesia Institute. <https://www.bi.go.id/id/bi-institute/bi-epsilon/pages/dompot-digital--naik-daun,-membetot-minat-kala-pandemi.aspx>
- Bank Indonesia. (2023b). *Penting! 3 Tips Aman Bertransaksi Online Agar Terhindar Dari Kerugian*. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/cerita-bi/pages/tips-aman-transaksi-online.aspx>
- Bhatt, V., & Nagar, D. (2021). An Empirical Study To Evaluate Factors Affecting Customer Satisfaction On The Adoption Of Mobile Banking Track : Financial Management An Empirical Study To Evaluate Factors Affecting Customer Satisfaction On The Adoption Of Mobile Banking Track : Financia. *Turkish Journal Of Computer And Mathematics Education*, 12(10), 5354–5373. <https://doi.org/doi:10.17762/Turcomat.V12i10.5338>
- Bila, N. S. (2020). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Mobile Payment Pada Aplikasi Ovo*. 8(2).
- Chen, T., Peng, L., Yin, X., Rong, J., & Yang, J. (2020). *Analysis Of User Satisfaction With Online Education Platforms In China During The Covid-19 Pandemic*.
- Cipta, I. P. A. E. Y., Kesiman, M. W. A., & Gunadi, I. G. A. (2023). *Analysis Of User Satisfaction With E-Learning Services During The Covid-19 Pandemic Using The Pieces*. 5(3), 579–589.
- Cnbc Indonesia. (2022). *Peta Kompetisi Dompot Digital Indonesia, Siapa Lebih Unggul?* Cnbc Indonesia.

- <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220628115548-37-350996/peta-kompetisi-domp-digital-indonesia-siapa-lebih-unggul>
- Daragmeh, A., & Judit, S. (2021). *Continuous Intention To Use E-Wallet In The Context Of The Covid-19 Pandemic : Integrating The Health Belief Model ( Hbm ) And Technology Continuous Theory ( Tct )*. <https://doi.org/10.3390/joitmc7020132>
- Darma, Y. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Kendaraan Pada Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue*. 148–154.
- Darwati, L., & Fitriyani. (2022). *Analisis Taraf Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Dengan Metode Eucs*. 3(2), 233–239.
- Dias, S. N. R. F., & Dissanayake, W. D. M. B. K. (2023). The Impact Of Mobile Banking Services On The Customer Satisfaction Of Commercial Banks In Sri Lanka. *Wayamba Journal Of Management*, 14(I). <https://doi.org/doi:10.4038/wjm.v14i1.7593>
- Dilla, S. T., Amala, T. N. H., & Djuanda, G. (2024). *Risiko Investasi Saham Pada Perusahaan Manufaktur Food And Beverage Dengan Metode Standar Deviasi*.
- Ekaputra, N. D. (2021). *Efektivitas Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (Sipd) Dalam Penyusunan Dokumen Rkpd Di Kabupaten Nganjuk*. 21(April), 62–79.
- Ekonomi Republika. (2019). *Yougov: Ovo Jadi Brand Nomor 2 Paling Sering Dibicarakan*. Republika. <https://ekonomi.republika.co.id/berita/pzv9sa3817000/yougov-ovo-jadi-brand-nomor-2-paling-sering-dibicarakan>
- Ekonomi Republika. (2022). *Riset: Gopay Jadi Domp-digital Paling Banyak Digunakan Konsumen*. Republika. <https://ekonomi.republika.co.id/berita/rm1ypn349/riset-gopay-jadi-domp-digital-paling-banyak-digunakan-konsumen>
- Erlangga, J., & Nuvriasari, A. (2023). The Influence Of Web Design , Ease Of Use , And Security On Bni Mobile Banking Customer Satisfaction. *Indonesian Journal Of Business Analytics (Ijba)*, 3(06), 2029–2038. <https://doi.org/doi:10.55927/ijba.v3i6.5728>
- Ernawati Dewi, Januar Eky Pambudi, E. H. P. (2022). *Minat Menggunakan Domp-digital Ovo: Kemudahan Penggunaan Dan Kepuasan Pelanggan*. 1(1), 1–15.
- Fauzan, R. D. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Pelayanan Pelanggan Telekomunikasi Menggunakan Metode End- User Computing Satisfaction (Eucs)*.
- Febrilia, I., Faizi, N., & Rahmi. (2022). *Analisis Pengaruh Customer Experience Dan E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Transportasi Online Di Jakarta*. 3(2), 391–403.
- Finaka, A. W., Nurhanisah, Y., & Devina, C. (2023). *Pengguna Internet Di Indonesia Makin Tinggi*. Indoensiabaik.Id. <https://indonesiabaik.id/infografis/pengguna-internet-di-indonesia-makin-tinggi>
- Fitria, E. (2022). *Analisa Penggunaan E-Wallet Dalam Keseharian Masyarakat Di Kabupaten Labuhanbatu*. 3(2), 281–285.

- <https://doi.org/10.47065/Arbitrase.V3i2.480>
- Geebren, Ahmed, Jabbar, Luo, A., & Ming. (2021). *Examining The Role Of Consumer Satisfaction Within Mobile Eco-Systems: Evidence From Mobile Banking Services*.
- Hamzah, M. L., Hultari, L. A., & Purwati, A. A. (2022). *Analysis Of E-Library Based On Level Of User Satisfaction Using Eucs And Ipa Methods*. 4(1), 599–610.
- Hasanah, F. (2021). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Penyedia Jasa Dompot Digital*.
- Hidayatullah, R. D., Satoto, E. B., & Murtaliningtyas, W. (2023). *Study Empiris Kepuasan Pelanggan Terhadap Cafe Wm (Warungmu) Wuluhan Jember*. 2(1), 52–58.
- Igamo, A. M., Zodarina, N., Pratama, G., Mardiana, R., & Damayanti, A. (2024). *Analisis Perilaku Konsumen Menuju Konsumsi Berkelanjutan: Studi Kasus Bisnis Thrifting Lokal Di Palembang*. 6, 4361–4374. <https://doi.org/10.47467/Alkharaj.V6i5.1700>
- Indarso, A. O., & Salsabilla, A. T. (2024). *Literature Review : Analisis Faktor Pengaruh Kepuasan Pengguna E-Wallet Generasi Milenial Dan Z*. 21(1). Indonesia.Go.Id. (2023). *Transaksi Uang Elektronik Melejit*. Indonesia.Go.Id. <https://www.indonesia.go.id/kategori/indonesia-dalam-angka/6855/transaksi-uang-elektronik-melejit?lang=1>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Iradawaty, S. N., & Romadhana, W. N. D. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Terhadap Keputusan Menginap* (. 2(1), 42–47.
- Jailani, M. S. (2023). *Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*. 1, 1–9.
- Janna, N. M. (2021). *Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss*. 18210047.
- Jayusman, I., & Shavab, O. A. K. (2020). *Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah*. 7(1), 13–20.
- Kapoor, A., Sindwani, R., Goel, M., & Shankar, A. (2022). *Computers & Industrial Engineering Mobile Wallet Adoption Intention Amid Covid-19 Pandemic Outbreak : A Novel Conceptual Framework*. *Computers & Industrial Engineering*, 172(Pb), 108646. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2022.108646>
- Katadata.Co.Id. (2023). *Survei Pengguna Dompot Digital: Gopay Dan Ovo Bersaing Ketat*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/25/survei-pengguna-dompot-digital-gopay-dan-ovo-bersaing-ketat>
- Kurniawan, A. C., Rachmawati, N. L., Ayu, M. M., Ong, A. K. S., & Redi, A. A. N. P. (2024). *Determinants Of Satisfaction And Continuance Intention Towards Online Food Delivery Service Users In Indonesia Post The Covid-19 Pandemic*. *Heliyon*, 10(1), E23298. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.E23298>
- Maharani, A., & Syarif, C. (2022). *Manajemen Pendidikan Karakter Dalam Pembinaan Akhlak Peserta Didik*. 6(1), 763–769.

- Maharani, T. (2023). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Penggunaan Ulang (Survey Pada Pengguna E-Wallet Shopeepay)*. 9(3), 517–532.
- Makbul, M. (2021). *Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen {Penelitian}*.
- Muchlis, A. F. (2023). *Metode Penelitian Survei-Kuesioner Untuk Kesesakan Dan Privasi Pada Hunian Asrama Questionnaire And Survey For Crowding And Privacy In College Dorms : Research Methods*. 12(September), 154–163.
- Mukarramah, H. (2023). *Pengaruh Dompot Digital (E-Wallet) Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus Pada Masyarakat Milenial Di Jakarta)*.
- Nariyari, T. B., Fakhri, M., & Kumalasari, A. D. (2022). *The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Ovo E-Wallet Users*. 3862–3872.
- Nasution, S. L. (2020). *Pengaruh Kualitas Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Asam Jawa*. 88–94.
- Nurjanah, A. (2020). *Persepsi Penggunaan Ovo Terhadap Minat Dan Kepuasan Dikalangan Mahasiswa*. 01, 122–131.
- Ovo.Id. (2022). *Features*. Ovo. <https://www.ovo.id/features>
- Parashakti, R. D., & Putriawati. (2020). *Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3), Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. 1(3), 290–304. <https://doi.org/10.31933/jimt>
- Raji, A. A., Zamani, A., & Mansur, M. (2021). *Effect Of Electronic Banking On Customer Satisfaction In Kwara State , Nigeria Effect Of Electronic Banking On Customer Satisfaction In Kwara State , Nigeria*. *International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*, 1(7), 1571–1585. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v11-i7/10258>
- Samosir, V. S., Rachbini, D. J., & Rekartti, E. (2021). *The Effect Of Promotion, Quality Of Service And Security On Customer Retention Mediated By Customer Satisfaction On Ovo Application*. 2.
- Septiari, S. A. (2020). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Ovo Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)*.
- Setiady, H., Widiyanti, M., Maulana, A., & Rosa, A. (2024). *The Effect Of E-Service Quality And Ease Of Use On Customer Satisfaction Of Welma Application At Pt Bank Central Asia , Tbk*. *American Journal Of Economic And Management Business*, 3(3), 1–8. <https://doi.org/10.58631/ajemb.v3i3.75>
- Setiawan, A., Maria, B., Endriyati, F. E., & Fuad, M. (2022). *Model Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana*. 6(4), 6865–6874.
- Setyawan, E. Y. (2013). *Pengaruh Kepuasan Kerja , Motivasi , Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan ( Studi Kasus : Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Timur ) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia ( Stiesia ) Surabaya*.
- Sharabati, A. A., Al-Haddad, S., Al-Khasawneh, M., & Nababteh, N. (2022). *The Impact Of Tiktok User Satisfaction On Continuous Intention To Use The Application*.
- Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model ( Tam ) Dan End-User Computing Satisfaction ( Eucs )*. 03(03), 102–109.

- Situmorang, M. K. (2021). *Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan Uang Elektronik ( Dompot Digital ) Sebagai Alat Pembayaran Pada Masa Pandemi Covid – 19 Di Kota Medan*. 4, 123–130.
- Suparmanto, G., Dwilestari, R., & Sefani, N. (2022). *Jurnal Kesehatan Rajawali*. Xii, 22–26.
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). *Konsep Populasi Dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan*. 1, 24–36.
- Tsabit, A. R. (2023). *Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital Dana*.
- Warongan, B. U. C., Dotulong, L. O. H., & Lumintang, G. G. (2022). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Jordan Bakery Tomohon*. 10(1), 963–972.
- Wibawa, M. R. A.-R. Dan B. M. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Dan Performa Pada Merchant Ovo Di Surabaya*. 8(1).
- Widhayani, L., Syahputra, E., & Dewi, A. S. (2022). *Karyawan Di Pt Intisumber Hasil Sempurna ( Ihs ) Kediri*.
- Yang, X., Yang, J., Hou, Y., Li, S., & Sun, S. (2023). Gamification Of Mobile Wallet As An Unconventional Innovation For Promoting Fintech : An Fsqca Approach. *Journal Of Business Research*, 155(Pa), 113406. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.113406>
- Yougov Brand Index. (2024). *Top Brands In The Financial Services Sector In Indonesia*. Yougov Brand Index. [https://platform.yougov.com/brandindex-lite?market=id&industry=banking\\_and\\_insurance\\_financial\\_services&maintable=true&filter=](https://platform.yougov.com/brandindex-lite?market=id&industry=banking_and_insurance_financial_services&maintable=true&filter=)