

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2020). *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2020*. Badan Pusat Statistik.
- Curatman, A., Suroso, A., & Suliyanto. (2020). *Program Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan (Pertama)*. Penerbit Deepublish.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran (Dasar dan Konsep)*. CV Penerbit Qiara Media.
- Garson, G. D. (2016). *Partial Least Squares. Regression and Structural Equation Models*. Statistical Publishing Associates.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19.00*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Alternative Method With Partial Least Square (PLS)*. Diponegoro University Publishing Agency.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro* (9th ed., Vol. 490). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2016). *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0, -2/E*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2016). *Marketing Management (15e ed)* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management, 16th edition* (16th ed.). Pearson Education Limited. .
- Nugraha, J. P., Alfiah, D., Gairah, S., Rojiati, U., Saloom, G., Rosmawati, Fathihani, Johannes, R., Kristia, Batin, M. H., Lestari, W. J., Khatimah, H., & Beribe, M. F. B. (2021). *Teori Perilaku Konsumen*. PT. Nasya Expanding Management.

- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction : A Behavioral Perspective On the Consumer* (2nd ed.). Armonk, N.Y. : M.E.Sharpe.
- Priansa, D. J. (2021). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan Konsumen*. UIN KHAS Press.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk Hubungan Nonlinier Dalam Penelitian Sosial dan bisnis*. Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN : Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D / Prof. Dr. Sugiyono*. Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Umsida Press.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, & Satisfication* (4th ed.). CV Andi Offset.
- Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2016). *Services Marketing: Integrating Customer Service Across the Firm* (3rd ed.). Mc Graw-Hill Education.
- Asmita, F. N. (2022). *10 Aplikasi Transfer Uang di Indonesia yang Paling Banyak Diunduh*. KoinWorks. <https://koinworks.com/blog/aplikasi-transfer-uang/>
- Becomerichandhappy2024, (2024). Keluhan Pelanggan Mengenai Aplikasi Flip. In *Tweet*.
<https://twitter.com/richhappyin2025/status/1772176724031098957?t=SMIsJEhou6ETfeiOdwaZ-Q&s=19>
- Lidwina, A. (2020). *Alasan Responden Menggunakan Layanan Fintech*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/12/28/mengapa-masyarakat-indonesia-gunakan-layanan-fintech>
- Marfian. (2022). *Dana Hilang Saat Bertransaksi di Flip*. MediaKonsumen. <https://mediakonsumen.com/2022/03/07/surat-pembaca/dana-hilang-saat-bertransaksi-di-flip>

- Mila. (2022). *Uang Saya Tidak Kunjung Di-refund oleh Flip*. Mediakonsumen. <https://mediakonsumen.com/2022/12/11/surat-pembaca/uang-saya-tidak-kunjung-di-refund-oleh-flip>
- Nenden. (2022). *Susahnya Pengembalian Dana yang Tertransfer Dua Kali*. Mediakonsumen. <https://mediakonsumen.com/2022/10/25/surat-pembaca/susahnya-pengembalian-dana-yang-tertransfer-dua-kali>
- Santoso, A. (2021). *Review Aplikasi Flip (Pengalaman Pribadi)*. Ripzew.Xyz. <https://www.ripzew.xyz/2021/05/review-aplikasi-flip-id-kekurangan-kelebihan.html>
- The ORG. (2021). *Struktur Organisasi PT. Fliptech Lentera Indonesia (Flip.id)*. The ORG. Retrieved August 24, 2024, from <https://theorg.com/org/flip-id>
- Hair, J., Ringle, C. & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19, 139-151. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>.
- Hair, J.F., Sarstedt, M., Ringle, C.M. & Menja, J.A (2012). An Assessment of the Use of Partial Least Squares Sctructural Equation Modeling in Marketing Research.. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 4-, 414-433. <https://doi.org/10.1007/s11747-011-00261-6>.
- Dewi, T. U., & Nugroho, P. N. A. (2020). Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Institut Francais Indonesia di Surabaya. *Jurnal Teknologi Dan Terapan Bisnis*, 3(2), 30–39.
- Fang, Y., Chiu, C., & Wang, E. T. G. (2011). Understanding Customers' Satisfaction and Repurchase intentions: An Integration of IS Success Model, Trust, and Justice. *Internet Research*, 21(4), 479–503.
- Hapsari, Y. T., Wijaya, S. A., & Sari, I. T. N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Driver Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pengguna Jasa Gojek Online Di Kota Jember. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 5(2), 209–218.
- Hoe, L. C., & Mansori, S. (2018). The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry. *International Journal of Industrial Marketing*, 3(1), 20. <https://doi.org/10.5296/ijim.v3i1.13959>

- Jeon, M. M., & Jeong, M. (2017). Customers' Perceived Website Service Quality and its Effects on E-loyalty. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 438–457.
- Khoerunisa, F., & Vikaliana, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Tokopedia Melalui Kepuasan Pelanggan. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 6(1), 1–10.
- Kuswandi, D., & Nuryanto, G. (2021). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(10), 1705–1722.
- Mulyapradana, A., & Lazulfa Indah, A. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*, 1, 1779–2599.
- Syah, A. B., Prihatini, A. E., & Pinem, R. J. (2022). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada Layanan Video Streaming Digital Viu. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3), 532–539. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.35418>
- Warsito, C. (2021). Analysis of Customer Preferences and Customer Attitudes on Islamic Banks. *Ijtimā Iyya Journal of Muslim Society Research*, 6(1), 51–73. <https://doi.org/10.24090/ijtimaiyya.v6i1.6238>