

DAFTAR PUSTAKA

- APJII. (2017). *Infografis Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia*. Tersedia di <https://apjii.or.id/survei2017/kirimlink>, diakses tanggal 26 September 2019.
- Bank Indonesia. (2019). *Pengertian Uang Elektronik di Indonesia*. Tersedia di <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx>, diakses tanggal 24 September 2019.
- Bank Indonesia. (2019). *Peredaran Uang Elektronik di Indonesia Tahun 2019*. Tersedia di <https://www.bi.go.id/id/statistik/sistem-pembayaran/uang-elektronik/contents/jumlah%20uang%20elektronik.aspx>, diakses tanggal 24 September 2019.
- Bali Orange Communications Indonesia. (2019). *Statistik Pengguna Digital Dan Internet Indonesia 2019*. Tersedia di <https://www.boc.web.id/statistik-pengguna-digital-dan-internet-indonesia-2019/>, diakses tanggal 24 September 2019.
- Bareksa. (2019). *Jadi Unicorn Kelima di Indonesia, Begini Nilai Valuasi OVO. Pertumbuhan valuasi OVO dinilai cukup cepat bahkan melampaui Valuasi Traveloka dan Bukalapak*. Tersedia di <https://www.bareksa.com/id/text/2019/10/07/jadi-unicorn-kelima-di-indonesia-begini-nilai-valuasi-ovo/23319/news>, diakses tanggal 24 September 2020.
- Cermati.com (2019). *E-Money OVO*. Tersedia di <https://www.cermati.com/e-money/ovo>, diakses tanggal 4 September 2019.
- Chauhan, S. (2015). "Acceptance of mobile by poor citizens of India: Integrating trust into the technology acceptance model," *Emerald Insight*, Vol. 17, Iss 3, pp. 58-68.
- Chen, L. (2008). "A Model of consumer acceptance of mobile payment," *Int J Mobile Communication*, Vol. 6, 32-52.
- Chen, S. Y. (2010). "The Drivers of Green Brand Equity: Green Brand Image, Green Satisfaction, and Green Trust," *Journal of Business Ethics*, Vol. 93, 307-319.
- Chiang, C. F. and Jang, S. C. (2007). "The Effects of Perceived Price and Brand Image on Value and Purchase Intention: Leisure Travelers Attitudes Toward Online Hotel Booking," *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, Vol. 15, No.3, 49-69.

- CNBC Indonesia. (2019). *OVO Down! Netizen Keluhkan Tak Bisa Top Up Via Mobile Banking*. Tersedia di <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190812104549-37-91278/ovo-down-netizen-keluhkan-tak-bisa-top-up-via-mobile-banking>, diakses tanggal 19 September 2019.
- CNN Indonesia. (2018). *Akui Sempat Bermasalah, Ovo Minta Maaf*. Tersedia di <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180730201638-185-318209/akui-sempat-bermasalah-ovo-minta-maaf>, diakses tanggal 19 september 2019.
- CNN Indonesia. (2018). *Netizen Keluhkan Saldo OVO di Grab Lenyap Saat Jam Sibuk.*. Tersedia di <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20181012182212-185-338057/netizen-keluhkan-saldo-ovo-di-grab-lenyap-saat-jam-sibuk>, diakses tanggal 19 september 2019.
- Cooper, D. R. and Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods*, 12th ed, New York: McGraw-Hill Education.
- Daily Social. (2018). *Perkembangan Mobile Payment Indonesia*. Tersedia di <https://dailysocial.id/post/perkembangan-mobile-payment-indonesia>, diakses tanggal 4 September 2019.
- Daily Social. (2018). *OVO dan Kudo Resmikan Kemitraan Strategis*. Tersedia di <https://dailysocial.id/post/ovo-dan-kudo-resmikan-kemitraan-strategis>, diakses tanggal 12 September 2019.
- Daily Social. (2019). *Survei APJII: Pengguna Internet di Indonesia Capai 171,17 Juta Sepanjang 2018*. Tersedia di <https://dailysocial.id/post/pengguna-internet-indonesia-2018>, diakses tanggal 24 September 2019.
- Databoks. (2019). *Berapa Transaksi Uang Elektronik Di Indonesia?*. Tersedia di <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/11/07/berapa-transaksi-uang-elektronik-di-indonesia>, diakses tanggal 17 Januari 2020.
- Davis, F. (1989). "Percieved Usefulness, Percieved Ease of Use And User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3, pp. 319-340.
- Detiknews. (2019). *Saldo OVO Tidak Bertambah Padahal Transaksi Dinyatakan Sukses*. Tersedia di <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4507988/saldo-ovo-tidak-bertambah-padaahal-transaksi-dinyatakan-sukses>, diakses tanggal 19 September 2019.
- Detiknews. (2018). *Sudah Transaksi Sesuai Ketentuan, Cashback OVO Tidak Didapatkan*. Tersedia di <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4174537/sudah-transaksi-sesuai-ketentuan-cashback-ovo-tidak-didapatkan>, diakses tanggal 19 September 2019.
- Detiknews. (2018). *OVO Tidak Menanggapi Keluhan Top Up yang Bermasalah*. Tersedia di <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3831496/ovo-tidak-menanggapi-keluhan-top-up-yang-bermasalah>, Diakses tanggal 19 September 2019.
- Faqih, K. M. (2016). "An empirical analysis of factors predicting the behaviour

- intention to adopt Internet shopping technology among non-shoppers in a developing country context: Does gender matter?," *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 30, 140-164.
- Fishbein, M. and Ajzen, I. (1975), *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Addison-Wesley, Reading, MA.
- Ghezzi, A., Renga, F., Balocco R., and Pescetto, P. (2010). "Mobile payment applications: offer state of the art in the Italian market," *Info*, Vol. 12, No. 5, 3-22.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., and Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis*, 7th ed, London: Pearson Education Limited.
- Hawkins, D. I. and Mothersbaugh, D. L. (2016). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*, 13th ed, New York: McGraw-Hill Education.
- Investor Daily. (2017). *OVO Jamin Keamanan Pengguna*. Tersedia di <https://investor.id/telecommunication/ovo-jamin-keamanan-pengguna>, diakses tanggal 18 September 2019.
- Kabarbisnis rise and shine. (2018). *Kini OVO Bisa dipakai Transaksi di Alfamart dan Grab*. Tersedia di <https://id.techinasia.com/tokopedia-ovo-tutup-tokocash>, diakses tanggal 12 September 2019.
- Katadata. (2018). *Klaim Jadi yang Terbesar, OVO Catatkan 1 Miliar Transaksi Pada 2018*. Tersedia di <https://katadata.co.id/berita/2018/12/21/klaim-jadi-yang-terbesar-ovo-catatkan-1-miliar-transaksi-pada-2018>, diakses tanggal 4 September 2019.
- Katadata, (2019). *Riset Morgan Stanley Ungkap Ketatnya Persaingan OVO dan Go-Pay*. Tersedia di <https://katadata.co.id/berita/2019/02/26/riset-morgan-stanley-ovo-lebih-banyak-digunakan-ketimbang-go-pay>, diakses tanggal 15 Agustus 2019.
- Katadata. (2019). *Warganet Mengeluh OVO Error Melalui Twitter*. Tersedia di <https://katadata.co.id/berita/2019/08/12/warganet-mengeluh-ovo-error-melalui-twitter>, diakses tanggal 15 Agustus 2019.
- Katadata. (2019). *Disebut Sudah Jadi Unicorn, OVO: Bisa Jadi Gelombang Baru Startup*. Tersedia di <https://katadata.co.id/berita/2019/10/07/disebut-sudah-jadi-unicorn-ovo-bisa-jadi-gelombang-baru-startup>, diakses tanggal 06 November 2019.
- Kompas.com. (2018). *Transaksi Gagal dan Saldo OVO Sudah Terpotong*. Tersedia di <https://inside.kompas.com/tanggapan/read/55755/Transaksi-Gagal-dan-Saldo-OVO-Sudah-Terpotong>, diakses tanggal 19 September 2019.
- Kotler, P. and Keller, L. K. (2016). *Marketing Management*, 15th ed, Harlow: Pearson Education Limited.
- Lien, H. C., Wen, J. M., and Wu, L. K. (2015). "Online Hotel Booking: The Effects of Brand Image, Price, Trust, and Value on Purchase Intentions," *Asia Pacific Management Review*, Vol. 20, 210-218.
- Media Konsumen.com. (2019). *Akhirnya OVO Telah Mengembalikan Saldo Top Up*. Tersedia di <https://mediakonsumen.com/2019/04/03/surat-pembaca/akhirnya-ovo-telah-mengembalikan-saldo-top-up>, diakses tanggal 19 September 2019.

- Media Konsumen.com. (2019). *Keamanan OVO Sangat Lemah, Data KTP Saya Digunakan Akun Lain*. Tersedia di <https://mediakonsumen.com/2019/04/09/surat-pembaca/keamanan-ovo-sangat-lemah-data-ktp-digunakan-akun-lain>, diakses tanggal 18 September 2019.
- Media Konsumen.com. (2019). *Masalah Top Up Saldo OVO*. Tersedia di <https://mediakonsumen.com/2019/03/13/surat-pembaca/masalah-top-saldo-ovo>, Diakses tanggal 19 September 2019.
- Media Konsumen.com. (2019). *OVO Tidak Aman, Saldo OVO Saya Kebobolan*. Tersedia di <https://mediakonsumen.com/2019/06/27/surat-pembaca/ovo-tidaklah-aman-saldo-ovo-saya-kebobolan>, diakses tanggal 18 September 2019.
- Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., and Campos, F. (2016). "Mobile payment: Understanding the determinants of customer," *Computers in Human Behavior*, 61, 404-414.
- OVO. (2018). *Cashback F&B Meriahkan di Jogja*. Tersedia di <https://www.ovo.id/deals/view/500>, diakses 31 Mei 2020.
- OVO. (2017). *Berbagai Informasi dan Produk OVO*. Tersedia di <https://www.ovo.id/faq>, diakses 4 September 2019.
- OVO. (2017). *Informasi Ketahui Lebih Lanjut Mengenai Biaya dan Batas Transaksi Serta Edukasi Pengguna untuk Kenyamanan dan Keamanan Bertransaksi Anda*. Tersedia di <https://www.ovo.id/information>, diakses 19 September 2019.
- Raina. V. (2014). *Overview of Mobile Payment Technologies and Security*. India: Birla Institute of Technology.
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, 7thed, Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Sitkin, S. B. and Roth, N. L. (1993). "Explaining the limited effectiveness of legalistic 'remedies' for trust/distrust," *Organization Science*, Vol. 4, No. 3, pp. 367-392.
- Surabaya.Bisnis.Com (2018). *Presiden Direktur PT. Visionet Internasional (OVO), Andrian Suherman: "Jangan Bersaing, Mending Kerjasama"*. Tersedia di <https://surabaya.bisnis.com/read/20180607/250/803752/presiden-direktur-pt-visionet-internasional-ovo-adrian-suherman-jangan-bersaing-mending-kerja-sama>, diakses tanggal 31 Mei 2020.
- Techinasia. (2018). *Tokopedia Bersiap Gandeng OVO untuk Gantikan Layanan Pembayaran Tokocash*. Tersedia di <https://id.techinasia.com/tokopedia-ovo-tutup-tokocash>, diakses tanggal 12 September 2019.
- Tek.id. (2018). *Perkembangan OVO Selama Tahun 2018*. Tersedia di <https://www.tek.id/tek/perkembangan-ovo-selama-tahun-2018-b1UBH9dai>, diakses 25 Agustus 2019.
- Tempo. (2018). *OVO Umumkan Kemitraan dengan Empat Perusahaan Ini Termasuk Grab*. Tersedia di <https://bisnis.tempo.co/read/1104074/ovo-umumkan-kemitraan-dengan-empat-perusahaan-ini-termasuk-grab>, diakses 5 September 2019.

- Tobbin, P. and Kuwon, J. K. (2011). "Adoption of mobile money transfer Technology: structural equation modeling approach," *European Journal of Business and Management*. Vol. 3 No. 7, pp. 59-77.
- TribunJatim.com. (2018). *Cara Bayar Pakai OVO, dari Scan QR Code Sampai Bercode, Praktis dan Banyak Cash Back*. Tersedia di <https://jatim.tribunnews.com/2018/12/21/cara-bayar-pakai-ovo-dari-scan-qr-code-sampai-barcode-praktis-dan-banyak-cash-back>, diakses 4 September 2019.