

DAFTAR PUSTAKA

Andres, D. (2019). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pengguna OVO Pada Grab. *Jurnal STIE Wiyatamandala*.

Barata A.A. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Barner, James G. 2001. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta.

Ghozali, Imam. (2007). *Aplikasi Analisis Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Larosa, SR. (2011). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Riset Manajemen*.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&B)*. Bandung: Alfabeta.

Susanto, H. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Sebelum dan Sesudah Pelayanan E-Wallet Pada PT. Perusahaan Gas Negara Area Banten. *Jurnal Mercu Buana Jakarta*.

[https://id.wikipedia.org/wiki/OVO_\(pembayaran\)](https://id.wikipedia.org/wiki/OVO_(pembayaran)) diakses pada tanggal 8 September pukul 20:00 WIB

<https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx> diakses pada tanggal 20 September pukul 21:00 WIB