

DAFTAR PUSTAKA

- Al-dweeri, R. M., Obeidat, Z. M., Al-dwiry, M. A., Alshurideh, M. T., & Alhorani, A. M. (2017). The Impact of E-Service Quality and E-Loyalty on Online Shopping: Moderating Effect of E-Satisfaction and E-Trust. *International Journal of Marketing Studies*, 9(2), 92.
- Apriliani, D., Baqiyyatus S, N., Febila, R., & Sanjaya, V. F. (2020). Pengaruh kepuasan pelanggan, brand image, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada membercard. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 1(1), 20–30.
- Augusty Ferdinand. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Bintari, W. P., Udayana, I., & Maharani, B. D. (2022). Pengaruh Usability, Information Quality, dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia di Kabupaten Kediri). *Jurnal Perspektif*, 20(1), 68–75.
- Brenda R. Leonardo, Rudy S. Wenas, J. G. P. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Marketplace Shopee Pada Saat Pandemi Covid-19 (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unsrat) the Influence of Product, Promotions and Prices on Customer Satisfaction in. *Jurnal EMBA*, 9(3), 1721–1730.
- Cindy, A., & Sari, M. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee (Studi Pada Mahasiswa Stiesia Surabaya) Marsudi Lestariningsih Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(Mei), 17.
- Cori, P. O. P., Menuk, C., & Arianto, B. (2021). Pengaruh Kualitas, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Website Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Pada Mahasiswa Pgsd Universitas Pgrl Adi Buana Surabaya. *Journal of Sustainability Business Research*, 2(1), 431–441.
- Delima, A., Ashary, H. M., & Usman, O. (2019). Influence of Service Quality, Product Quality, Price, Brand Image, and Promotion to Consumer Satisfaction Affecting on Consumer Loyalty (Online Shop). *SSRN Electronic Journal*, 1–15.
- Dwiastuti, Rini, et al. 2012. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: UB Press
- Enny Radjab dan Andi Jam'an. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar

- Erwin, E., & Sitinjak, T. J. (2017). Kontribusi Kualitas Jasa, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen. *Business Management Journal*, 13(2).
- Ferdinand, Augusty. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, et.al. 2012. *Multivariate Data Analysis* (7th ed). Pearson, United States.
- Haris, D., & Welsa, H. (2018). Kualitas dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Upajiwa Dewantara*, 2(2), 125–139.
- Haryadi. 2016. *SPSS VS LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Penerbit Selemba Empat
- Ilfathna, Z. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*.
- Junaidi. 2021. *Aplikasi AMOS Dan SEM*. UPT Unhas Press
- Kasturi, D., Suharyati, S., & Nastiti, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan. *PERWIRA - Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia*, 2(2), 155–175.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Khoerunisa, F., & Vikaliana, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Tokopedia Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal IKRAITH-HUMANIORA*, 6(1), 1–10.
- Kotler, P., & G, A. (2018). *Principles Of Marketing Ed.17th Global Edition*. Boston: Pearson.
- _____. (2014). *Principle of Marketing. 15th edition, New Jersey: Pearson Prentice Hall*.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management Ed.15th Global Edition*. Boston: Pearson
- _____. (2016). *Marketing Management 16 edition*. New Jersey: Pearson.
- _____. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid Satu. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2017. *Marketing Management, 15 th. Edition New Jersey: Person Pretice Hall, Inc*.
- Ledy Diana, Rois Arifin, A. B. P. (2019). Loyalitas Pelanggan Dalam Membeli Produk di Malang (studi kasus pada masyarakat bumiayu kota malang). In

e-Jurnal Manajemen.

- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani A. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Edisi II. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Erlangga.
- Martina Rahmawati Masitoh, Hermansyah Andi Wibowo, K. I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kepuasan Pelanggan , dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. *Jurnal Sains Manajemen*, 5(1), 101–119.
- 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.
- Mulyati, Y., & Gesitera, G. (2020). Pengaruh Online Customer Review terhadap Purchase Intention dengan Trust sebagai Intervening pada Toko Online Bukalapak di Kota Padang. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 9(2), 173.
- Muhammad Amir, 2016, *Mengolah dan Membuat Interpretasi Hasil Olahan*. SPSS untuk penelitian ilmiah, Edsa, Jakarta.
- Mowen, J. C., & Micheal, M. (2012). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Nainggolan, N. P. (2018). Satisfaction, Trust, Choice Reduction and Habit, Customer's Loyalty Abstrak. 6(1).
- Raihan. 2019. *Metodologi Penelitian*. Universitas Islam Jakarta. Jakarta.
- Samsu. 2017. *Metode penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development*. Pusat Studi Agama dan Masyarakat (PUSAKA).
- Saidani, B., Lusiana, L. M., & Aditya, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Website dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang pada Pelanggan Shopee. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(2), 425–444.
- Siboro, R. M., & Suhardi. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Tokopedia di Batam. *Jurnal Ekuivalensi*, 6(1), 118–132. <https://ejournal.kahuripan.ac.id/index.php/Ekuivalensi/article/view/360>.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Center for Academic Publishing Service, Yogyakarta.

- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabet, CV
- Tandiwijaya, R., & Rini, Y. P. (2022). *Pengaruh Gaya Hidup , Kualitas Pelayanan , dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Tiket Hotel pada Aplikasi Pegipegi (Studi Kasus pada Pelanggan di Kota Tangerang)*. 2(2).
- Tjahjaningsih, E., & Soleha, E. (Manajemen Pemasaran: Tinjauan Teoritis Serta Riset Pemasaran Edisi Pertama). 2015. Semarang: Universitas Stikubank Semarang.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 3*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian (Ed I)*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Penerbit : Andi Yogyakarta
- _____ 2021. *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi*. Kudus: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMK, Kudus.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: P.T Index.
- Xhema, J., Metin, H., & Groumpos, P. (2018). *Switching-Costs, Corporate Image and Product Quality effect on Customer Loyalty: Kosovo Retail Market*. *IFAC-PapersOnLine*, 51(30), 287–292.