

DAFTAR PUSTAKA

- Adinata, K. J., & Yasa, N. N. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Harga, Dan Sikap Terhadap Niat Beli Kembali Di Situs Lazada. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(8), 4153-4180.
- Akbar, R., Tabrani, M., & Kusuma, T. M. (2017). The Effect Of Customer Relationship Management And Service Quality On Trust And Its Impact On Customer Satisfaction In Aceh Syariah Bank. *International Journal of Social Science and Economic Research*, 4(6), 4489-4500.
- Agustina, R., Wiryawan, D., & Nabila, N.I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Tokopedia Di Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 418-428.
- Amir, B. I. (2018). Pengaruh Etika Bisnis terhadap kepuasan pelanggan Andayani Waroeng Steak N Djawa (Studi pada Andayani Waroeng Steak N Djawa di Pamekasan). *Jurnal Studi manajemen dan Bisnis*, 5(1), 1-9.
- Andhini, A. (2017). Pengaruh Transaksi Online Shopping, Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-Commerce. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 6(7), 1-23.
- Aripin, Z., & Negara, M. R. (2021). *Perilaku Bisnis: Etika Bisnis dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Dahmiri, & Bhayangkara, S. K. (2020). Pengaruh Store Atmosphere, Etika Bisnis Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen, Dahmiri, Sylvia Kartika wulan Bhayangkari. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 1-5.
- Diarra, S. (2021). The Correlation Between Business Ethics And Customer Satisfaction At Pt. Indah Logistics Cargo Company. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 24(2), 114-119.
- Echdar, S., & Maryadi, D. (2019). *Business Ethics and Entrepreneurship*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Edi, A. S., & Aristyanto, E. (2021). Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Konsumen Sakinah Swalayan di Surabaya. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6(1), 251-266.
- Kusumawati. (2021). Gambaran Umum tokopedia. Retrieved Juli 11, 2023, from [eprints2.undip.ac.id/https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/8289/3/Bab%202.pdf](https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/8289/3/Bab%202.pdf)
- Fahmi, I. (2013). *Etika Bisnis Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung : Alfabeta.

- Fauzan, & Nuryana, I. (2014). Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Bebek H. Slamet Di Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Modernisas*, 10(1), 38-55.
- Firmansyah, H., Megaster, T., Mardani, D. A., Zatira, D., Sintani, L., Sudirjo, F., et al. (2021). *Etika Bisnis: Suatu Pengantar*. Cirebon: Insania.
- Grihani, K. D., & Kusumadewi, N. M. (2021). The Role of Customer Satisfaction in Mediation the Effect of Customer Relationship Management on Customer Loyalty (Study at Ramayana Bali Department Store Denpasar). *European Journal of Business and Management Research*, 6(6), 235-239.
- Hajar, N. (2022). Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal Economic Insights*, 1(2), 163 - 176.
- Ibrahim, A., & Kamri, N. '. (2018). The Ethical Practices Of Islamic Banking: An Analysis from Customer Satisfaction Perspective. *MIQOT*, 41(1), 55-77.
- Indriyani, S., & Sa'adah, L. (2021). *Penerapan Strategi Customer Relationship Management pada CV. Zam-Zam*. Jombang: lppm Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Kemdikbud, P. (2022). pddikti.kemdikbud.go.id/. Retrieved April 22, 2023, from pddikti.kemdikbud.go.id/: https://pddikti.kemdikbud.go.id/data_pt/NUE2N0I5NjQtQ0IzNi00Q0FBLUIyOUItNkRGQ0EyMUJFMEM1
- Kompas.com. (2020, Mei 3). *Kebocoran Data 15 Juta Pengguna, Pengakuan Tokopedia, dan Analisis Ahli*. Retrieved Oktober 10, 2022, from tekno.kompas.com: <https://tekno.kompas.com/read/2020/05/03/03330087/kebocoran-data-15-juta-pengguna-pengakuan-tokopedia-dan-analisis-ahli?page=all>
- Lusiah. (2018). *Loyalitas Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1198 - 1207.
- Musayana, Suyadi, B., & Suharso, P. (2018). Kepuasan Konsumen Di Pasar Mimbaan Kecamatan Panji. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial*, 11(2), 76-81.
- Musayana, Suyadi, B., & Suharso, P. (2018). Kepuasan Konsumen Di Pasar Mimbaan Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosa*, 11(2), 76-81.

- Nainggolon, B., & Sinaga, E. M. (2022). *Kepercayaan Nasabah PT Asuransi Allianz Life Indonesia Di Kota Tebing Tinggi Berbasis Kepuasan Nasabah*. Padangsidimpuh: PT. inovasi Pratama Internasional.
- Nurjanah, S., Sungkawaningrum, F., & Wahyuningsih, E. (2022). Pengaruh Keadilan, Kejujuran, Keramahan Pedagang Pasar Tradisional Terhadap Minat Beli Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam. *Jurnal Al-Tsarwah*, 5(1), 1-16.
- Pradina, A. R., Tayibnafis, R. G., & Sevilla, V. (2022). Signifikansi Informasi Isu Kebocoran Data Privasi Tokopedia Terhadap Perilaku Fandom. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 5(2), 331-343.
- Putri, A. A. (2020, Desember 28). *Kumparan*. Retrieved November 27, 2022, from Kumparan.com: <https://kumparan.com/angie-amanda/analisis-kasus-kebocoran-data-pengguna-tokopedia-dari-sudut-pandang-etika-bisnis-1uroJzpIVOu/4>
- Qisqus2. (2021, Agustus 31). <https://www.qiscus.com/id/blog/prinsip-etika-bisnis-penting-diketahui/>. Retrieved Agustus 20, 2022, from <https://www.qiscus.com/id/>: <https://www.qiscus.com/id/blog/prinsip-etika-bisnis-penting-diketahui/>
- Rachmarwi, W. (2019). Pengaruh Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengaruh Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1), 30-38.
- Rahardian, L. (2021, Desember 7). *CNBC Indonesia*. Retrieved November 27, 2022, from [cnbcindonesia.com: https://www.cnbcindonesia.com/tech/20211207135027-37-297342/pengguna-aktif-tokopedia-tembus-100-juta](https://www.cnbcindonesia.com/tech/20211207135027-37-297342/pengguna-aktif-tokopedia-tembus-100-juta)
- Rahardjo, M. I. (n.d.). *Scribd*. Retrieved September 20, 2022, from [www.scribd.com: https://www.scribd.com/doc/291524650/HUKUM-BISNIS-sengketa-Dua-Kelinci-Dengan-Garuda-Food](https://www.scribd.com/doc/291524650/HUKUM-BISNIS-sengketa-Dua-Kelinci-Dengan-Garuda-Food)
- Rosiawan, R. W., Assadam, E., & Fajri, M. B. (2020). Consumer Satisfaction Based on Application of Business Ethics (Studi on Coolpad Smartphone Consumers in Arosbaya District on Bangkalan City). *Journal of Economics, Management, and Business Research (JEMBER)*, 1(2), 121-131.
- Rosiawan, R. W., Assadam, E., & Fajri, M. B. (2020). Consumer Satisfaction Based On Application Of Business Ethics (Study on Coolpad Smartphone Consumers in Arosbaya District on Bangkalan City). *Journal of Economics, Management, and Business Research (JIMBER)*, 121-131.

- Sabila, A. N. (2020). Analisa Pengaruh E – Service Quality, E – Logistic, Dan E Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Konsumen Marketplace Shopee. *SENMEA: Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*, 5, 1211-1217.
- Safitri, A., Kusumastuti, E., & Haryanti, T. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Purwokerto). *Jurnal Pustaka Aktiva*, 2(1), 12 - 20.
- Sari, A. R., & Yasa, N. N. (2020). *Kepercayaan Pelanggan Di Antara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com*. Klaten: Lakeisha.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis* (6 ed.). Jakarta: Selemba Empat.
- Setyaleksana , B. Y., Suharyono, & Yulianto , E. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 45(1), 45-51.
- Setyohadi, D. B., & Dewa, P. B. (2017). Analisis Dampak Faktor Customer Relationship Management dalam Melihat Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pada Pelanggan Marketplace Di Indonesia. *TELEMATIKA*, 14(1), 33-38.
- Silaswara, D., Kusnawan, A., & Hernawan, E. (2022). Dampak Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Marketplace di Masa Pandemi Covid19. *Sains Manajemen: Jurnal Manajemen Unsera*, 8(2), 62-87.
- Sudarsono, A., Chandra, E., Manullang, S. O., Purba, B., Butarbutar, H. M., Hasibuan, M., et al. (2021). *Etika Bisnis: Prinsip dan Relevansinya*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sulphey. (2018). A Study On The Relationship Between Customer Satisfaction, Business Ethics And Certain Related Variables. *Journal of Applied Manajement and Invesments*, 6(1), 67-75.
- Supar, D. A., & Suasana, I. G. (2017). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajement Unud*, 6(3), 1564-1591.
- Suryani, S. (2021). *Customer Relationship Management (CRM) Dalam Riset Pemasaran*. Tangerang Selatan: Pascal Books.

- Syafiq, A. (2019). Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam. *Jurnal El-Faqih*, 5(1), 96-113.
- Teknovidia. (2023). *Profil dan Sejarah Perusahaan Tokopedia*. Retrieved from [www.teknovidia.com: https://www.teknovidia.com/profil-sejarah-tokopedia/](https://www.teknovidia.com/profil-sejarah-tokopedia/)
- Thursina, Fuad, Z., & Hafidhah. (2020). Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Riyadh Store Di Banda Aceh. *JIMBES*, 1(2), 52-67.
- Triandewo, M. A., & Yustine. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 22(1), 13-24.
- Wardani, N. W. (2020). *Penerapan Data Mining Dalam Analytic CRM*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Widyartono, A., Tyra, M. J., & Sarjono, A. (2017). Pengaruh Keutamaan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Pempek Di Palembang. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, 17-36.
- Widyawati, E., Rahman, L. M., & Herman, H. (2022). Pengaruh Pengawasan, Responsibilitas Kerja Dan Kepercayaan Pengaruh Pengawasan, Responsibilitas Kerja Dan Kepercayaan. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 6(1), 316-330.
- Xendit. (2019, Agustus). <https://www.xendit.co/id/blog/pengertian-prinsip-dan-tujuan-etika-bisnis-yang-perlu-anda-ketahui/>. Retrieved Agustus Sabtu, 2022, from <https://www.xendit.co/id/blog/:https://www.xendit.co/id/blog/pengertian-prinsip-dan-tujuan-etika-bisnis-yang-perlu-anda-ketahui/#:~:text=Prinsip%20Kejujuran%3A%20Prinsip%20ini%20menanamkan,ataupun%20perjanjian%20yang%20telah%20disepakati.>