

DAFTAR PUSTAKA

- Aksari, N. P. I. P. N. M. A. (2020). *E-Satisfaction dan E-Trust Berperan Dalam Memediasi Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia *E-Jurnal Manajemen*, 9 (7), 2683–2703.
- Alfarobi, M. L., & Widodo, T. (2023). Pengaruh *E-Trust, E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi Tokopedia Di Kota Bandung. *Jurnal Manajemen*, 10(2), 840.
- Alfian, M., Rifai, (2023). Pengaruh *Service Quality Terhadap Customer Complaints Dan Customer Loyalty Website E-Commerce Blibli Dengan Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening *The Effect Of Service Quality On Customer Complaints And Customer Loyalty Blibli E-Commerce Webs*. 10(5), 3720–3728.
- Amstrong, P. T. K. &G. (2018). *Principles of Marketing (17 th ed)*. Pearson Global Edition (p. 173).
- Berliana, C. (2022). *Effect Of E-Service Quality, E-Trust, And Commitment On E-Loyalty With E-Satisfaction As A Mediation Variable* Pengaruh *E-Service quality, E-Trust, Dan Commitment Terhadap E-Loyalty Dengan E-satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(4), 2397–2413.
- Darul, S., & Lampung, U. (2022). *The Effect of Electronic Service Quality in Mcdelivery* 02, 89–116.
- Fachrurazi Kuswibowo, C., & Azanda, S. H. (2023). *Perilaku Konsumen*.
- Farisal Abid, M. M., & Purbawati, D. (2020). Pengaruh *E-Security dan E-Service quality Terhadap E-Repurchase Intention Dengan E-satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen *E-Commerce Lazada di Fisip Undip*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 93–100. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.26227>
- Ghozali. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan*

Program Amos 24 U (Update Bay). Universitas Diponegoro.

- Gotama, F., & Indarwati, T. A. (2019). *The Effects of E-Trust and E-Service quality to E-Loyalty with E-satisfaction as the Mediation Variable (The Study of Bebas Bayar Application User's in Indonesian)*. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 6(2), 145. <https://doi.org/10.24252/minds.v6i2.9503>
- Istighfarnissa, N., Pradhanawati, A., & Prabawani, B. (2022). Pengaruh *E-Service quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Loyalty* dengan *E-satisfaction* sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pembelian Tiket di Situs Traveloka). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3), 399–410. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34880>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kotler, P. and K. L. K. (2016). *Marketing Manajemen* (15 th Edit, p. 231). *Pearson Education*.
- Minat, T.(2022). *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*. 6(1), 212–230.
- Nugraha, J. P., (2021). *Teori Perilaku Konsumen*.
- Nurmawati. (2018). *Perilaku Konsumen dan Keputusan Pembelian*. 450
- Prasetyo, A. N., & Yusran, H. L. (2022). Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Terhadap *Repurchase Intention* Melalui *E-Satisfaction* Pada Pengguna *E-Commerce*. *Ijd-Demos*, 4(1), 137–151. <https://doi.org/10.37950/ijd.v4i1.193>
- Prayitno, M. L., Rivai P., A. K., & Rahmi. (2023). Pengaruh *E-Service Quality* Dan *Trust* Terhadap *Customer Loyalty* Yang Dimediasi Oleh *Customer Satisfaction* : Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. *Indonesian Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance*, 3(1), 88–108.
- Prayunda Rishelynia Nastiti Dwi, & Wardani, N. I. K. (2023). Analisis *E-Trust* Dan *E-Wom* Terhadap *E-Loyalty* Pada Pengguna Tokopedia Di Surabaya. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 5496–5507.

- Rintasari, D., & Farida, N. (2020). Pengaruh *E-Trust* dan *E-Service quality* terhadap *E-Loyalty* melalui *E-satisfaction* (Studi pada Pengguna Situs *E-Commerce* C2C Shopee di Kabupaten Sleman). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 539–547. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28803>
- Rizkiawan, I. K., Putranti, L., & Puspita, D. (2021). Pengaruh *E-Service quality* dan *E-Trust* terhadap *e-loyalty* dengan *e-satisfaction* sebagai variabel intervening pada pengguna *e-commerce* shopee di Surakarta. *Journal of Management and Digital Business*, 2(3), 150–160. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v2i3.576>
- Rojiqin, M. K., Hadi, S. N., & Utomo, Y. T. (2022). Pengaruh *E-Service quality* Dan *E-Trust* Terhadap *E-Customer Loyalty* Shopee Melalui *E-satisfaction* 1 Pengaruh *E-Service quality* Dan *E-Trust* Terhadap *E-Customer Loyalty* Shopee Melalui *E-satisfaction* Di Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Prespektif Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2(4), 1–16.
- Saragih, M. G. (2019). Pengaruh *E-Service quality* Terhadap *E-Loyalty* Melalui *E-satisfaction* (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee di kota Medan) 3(1), 190–195.
- Sitanggang, F. A., & Sitanggang, P. A. (2021). *Perilaku Konsumen*.
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), 447–455.
- Suliyanto. (2018). Metode Penelitian Bisnis. *Metode Penelitian Bisnis*.
- Suryani, S., & Koranti, K. (2022). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Keamanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pengguna E-Commerce. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 183–198. <https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i2.5189>
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa Prinsip, penerapan dan Penelitian. In Andi Offset (Ed.), *Pemasaran Jasa Prinsip, penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2019). Pemasaran jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian). *Pemasaran jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*.

Zahara, R. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31–38. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.121>

_____. (2021). Pedoman Penyusunan Skripsi. Program Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis : Universitas Muria Kudus.

