

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Penekatan Praktis*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Aini, T. N. (2020). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan komitmen sebagai variable intervening. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 88–98. <https://doi.org/10.37631/e-bisma.v1i2.194>
- Aulia Fadhillah Budiawan, Ati Mustikasari. 2023. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Maresto Bandung Tahun 2023.” *9(6):2894–2900*.
- Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 88–98. <https://doi.org/10.37631/e-bisma.v1i2.194>
- Budianto, Apri. 2015. *Manajemen Pemasaran Edisi Revisi* Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Estifaza, Yucha N, 2023. *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen*. Kabupaten Badung Bali: CV Intelektual Manifest Media. 25-26
- Fandi, Tony Sitingjak. 2023. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Konstruksi Pt Mdk.” *4(5):963–74*.
- Freddy Rangkuti. 2012. *Studi Kelayakan Bisnis & Investasi*. Gramedia Pustaka. Utama. Jakarta.
- Firmansyah Anang. 2018. *Pengantar Manajemen*. Edisi ke 1 Yogyakarta: Deepublish.
- Gede, Luh, and Wina Purna. 2023. “Pengaruh Sales Promotion , E-Service Quality , Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen.” *3(7):1262–75*.
- Griffin, Jill. 2015. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Hasibuan, Ahmad Tarmizi. et al. 2022. Konsep dan Karakteristik Penelitian Kualitatif serta Perbedaannya dengan Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. 6 (2) 44-56. Diakses pada tanggal 14-12-2023
- Hernaeny, U. 2021. *Pengantar Statistika 1*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia
- Hindarto, Peter Daud. 2013. Hubungan Relationship Marketing Dengan Loyalitas Pelanggan Ritel. *Jurnal JIBEKA Volume 7, No 3*. 97-102
- Hurriyati Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung. Alfabeta.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Khusnul Khotimah, Suharno Pawirosumarto, Lusiana, Silvia Sari, Lailani Fitria, Ahmad Yani, Rafnelly Rafky, Yolanda Oktarina, and Nofriadi. 2023. “Pengaruh Kepercayaan, Pemasaran Online, Citra Merek dan Keputusan

- Pembelian terhadap Loyalitas Pelanggan.” 5(1):28–38.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1. & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Laila, A., & Triyonowati. (2023). Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pt Jne Surabaya Triyonowati Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. 23-64.
- Laurent, Felicia. 2016. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan.” *Agora* 4(2):95–100.
- Leninkumar, V dalam Amalia (2023). The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v7-i4/2821> 23-64.
- Mayer, Ricard E. 2016. *Multimedia Learning*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Ikhsan, K. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. *Jurnal Sains Manajemen*, 5 (1) 101-119.
- Mubarak. Muhamad Jan 2019 Pengaruh E-Service Quality terhadap E Customer Satisfaction Setta Dampaknya Terhadap Repurchase Intention (Studi Kasus E-Commerce Akulaku). Skripsi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bis is Universitas Islam Negeri Dyarif Hidayatullah Jakarta 19-22
- Mutiara, Imam Wibowo. 2020. “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.” 8(2):10–20.
- Oktaviani, Silvi, and Reka Ardian Purnama. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT. Sinar Mas Multifinance Cabang Sukabumi).” *Jurnal Mahasiswa Manajemen* 2(1):47–66.
- Piarna, R., & Apandi, T. H. (2018). Pengaruh Dimensi Kepercayaan Terhadap Keputusan Bertransaksi Pelanggan E-Commerce Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Dan Teknologi Rekayasa*, 1(1), 29–35. <https://doi.org/10.31962/jiitr.v1i1.3>
- Priyanto, Doyo. 2018. *Prilaku Konsumen dan Loyalitas*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Putranto, A. T dan Qiyanto, A (2020). *Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Transaksi E-Pulsa*. *Jurnal Disrupsi Bisnis*. 3 (2). 1-11. Diakses pada tanggal 13-01-2024.
- Puji Muniarti, Wulandari, Della Saputri. 2022. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Pada Marketplace Shopee Program Studi Manajemen , Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima.” 11(2):2–7.

- Purwandari, S. 2022. *Manajemen Pemasaran (Konsep Pemasaran Digital)*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia. Diakses pada tanggal 29-01-2024.
- Rahayu, Evita 2018 Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada Toko Online Shopee. (Studi Kasus pada Pengguna Toko Online Shopee). Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Diakses 5 Januari 2020. 22-23
- Ria Murhadi, Werner, and Eva Cahaya Reski. 2022. "Pengaruh E-Service Quality, Kesadaran Merek, Kepercayaan, Word of Mouth, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Tiktokshop (Studi Pada Pelanggan Tiktokshop)." *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia* 16(2):229–40. doi: 10.32812/jibeka.v16i2.471.
- Rifki, M Fadli, *et al* (2020) Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Layanan di Bioskop XXI Lotte Bintaro Menggunakan Service Quality. *Industrial Engineering and Management Systems*.13 (1) 35-40.
- Runtu, Novena megawati, Indri D. Palandeng, and Jacky S. B. Sumarauw. 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Daya Saing Objek Wisata Pulau Tiga Desa Pasir Putih Kabupaten Bolaang Mongondow." *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 11(4):635. doi: 10.35794/emba.v11i4.49741.
- Setyaningsih, O. (2014). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Pada Produk Fashion J. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 14(2), 67–80.
- Setyoparwati, I. C. (2019) Commerce (Study Kasus Konsumen E-Commerce di Indonesia). 8(2,166-176).
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&d*. Bandung: Alfabeta. 2017 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D dan Saksono, Y. 2022. *Perilaku Konsumen*. Purbalingga: CV. Eureka Publisher.
- Suprpto dan Azizi. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Ponorogo. Myria Publisher.
- Suryani, Ni Kadek, Ni Putu, Nina Eka Lestari, Ni Kadek, Suryani Program, and Studi Akuntansi. 2020. "Pengaruh Website Quality, Trust, Dan E-Service Quality Terhadap Loyalitas Konsumen Pada E-Commerce Pengguna Situs Shopee.Co.Id." *TIERS Information Technology Journal* 1(2):34–43.
- Tjiptono (2017:113) *E-Service Quality Edisi keempat*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta

- Trianah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. 2017. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D'besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan), 26 (01). 105-122
- TRIANDEWO, MARIS AGUNG, and YUSTINE YUSTINE. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen." *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi* 22(1):13–24. doi: 10.34208/jba.v22i1.743.
- Tri Hernando Ramanta, James D.D. Massie, Djurwati Soepeno. 2021. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Produk Mebel Di Cv . Karunia Meubel Tuminting Analysis Of Factors Affecting Customer Loyalty Furniture Products At Cv . Jurnal Emba Vol . 9 No . 1 Januari 2021 , Hal . 1018-1027." 9(1):1018–27.
- Tong, Thomas Kevin Putra Bawono, and Hartono Subagio. 2020. "Analisa Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Repurchase Intention Melalui Brand Trust Sebagai Variabel Mediasi Pada Instagram Adidas Indonesia Di Surabaya." *Jurnal Strategi Pemasaran* 7(1):10.
- Uzir, M. U. H., Halbusi H.d at al 2021. *The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country.* Journal of Retailing and Consumer Service. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>
- Wijaya, Evelyn & Octafilia, Yusnita. 2020. *Pentingnya Brand Image Produk: Kajian Pada Produk Scarlet Whitening.* Jurnal Manajemen. 4 (3).172-183. Diakses pada tanggal 18-12-2023.
- Vicramaditya, P. 2021 . Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Kualitas Informasi Dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Ojek Online. *Jurnal of Business and Banking.* Surabaya. 10 (2). 325-341.