

DAFTAR PUSTAKA

- Aeni, N., Siti I. 2020. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Pengguna Shopee Mahasiswa Universitas Pgris Adi Buana Surabaya). *Journal of Sustainability Business Research (JSBR)* Vol. 1 No. 1 Hal: 169-173 E-ISSN: 2746-8607
- Akbar, A. A., dan Djatmiko, T. 2016. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada Lazada.co.id*. Telkom.
- Astuti1, D. S., dan Mohamad L. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen* Vol. 9, No. 2 Hal: 132-144 p-ISSN (2088-219X)
- Brian J. Collins, Carla J. Burrus, Rustin D. Mayer. 2014. *Gender differences in the impact of leadership style on subordinate embeddedness and job satisfaction*. *The Leadership Quarterly* 25, 660-671.
- Dharma, R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*, Vol. 6, No. 2, Hal 349-359 ISSN : 2301-5268 E-ISSN : 2527-9483
- Diyanti, S., 2020. Customer Experience, Kepuasan Pelanggan Dan Repurchase Intention Pada E-Commerce Shopee. *Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*. Vol. 2 Hal: 677-689
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P.W. 1995. *Consumer Behavior*. 8th Ed. Forth Worth, Texas: The Dryden Press.
- Erwin. 2017. Kontribusi Kualitas Jasa, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen* Vol.13 No. 2 Hal : 133-150 ISSN: 1907-0896
- Fian, J., A dan Tri Yuniati. 2016. Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5, No. 6, Hal: 1-18 ISSN: 2461-0593
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM. SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, D. K, Muhammad A, Muhammad F. 2020. Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* Vol. 3, No. 2, Hal: 171-180 e-ISSN: 2623-2634

- Malau, H. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Hasan. 2015. *Tourism Marketing*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Kejutan, Shopee Geser Tokopedia Jadi Raja E-commers RI. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/kejutan-shopee-geser-tokopedia-jadi-raja-e-commerce-ri>. [Diakses pada 25 Mei 2020]
- Komala, C. 2020. Kategori Dan Layanan E-Commerce Terhadap Daya Beli Di Kalangan Mahasiswa. *Jurnal Benefita* Vol. 5 No. 1 Hal: 129-139
- Kotler, P, dan G. Armstrong 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2013. *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*., Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2014. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- _____. 2016. *Marketing Management. Edisi 15, Global Edition*. United Kingdom: Pearson Education.
- Kusuma, E. C. 2018. Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan : Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator (Studi Pada PT.KAI Kota Malang) *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 5 No.1, Hal: 42-50 p-ISSN : 1829-7528 e-ISSN : 2581-1584
- Lie, D. 2019. Analysis of Mediation Effect Of Consumer Satisfaction On The Effect Of Service Quality, Price and Consumer Trust On Consumer Loyalty. *International Journal Of Scientific & Technology Research*, Vol. 8, Issue 08, Pp: 421-428 ISSN: 2277-8616
- Lovelock, Christopher, dkk. 2012. *Pemasaran Jasa. Jilid I Edisi Ketujuh*. Terjemahan oleh Dian Wulandari & Devri Barnadi Putera. 2010. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, I. O. 2020. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol. 6, Nol 5, Hal: 1-17 e-ISSN: 2461-0593
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.

- Lusiah, Djatmiko N., dan Adhitya A. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi* Vol. XXIV, No. 02 Hal: 213-226 ISSN: 0854-9842
- Mauludiyahwati, S. 2017. *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Risiko Menggunakan E-commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online*. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta
- Meidita Y., Suprpto, dan Retno I. R. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan pada *E-Commerce* (Studi Kasus : *Shopee*). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* Vol. 2, No. 11, Hal: 5682-5690 e-ISSN: 2548-964X
- Mowen dan Hansen. 2001. *Akuntansi Manajemen Biaya Jilid 2*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mowen, J. C. and Michael M. 2002. *Perilaku Konsumen, Terjemahan*. Jakarta: Erlangga.
- Nalendra, A. R. A. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Im3 Madiun). *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer* Vol. 3. No. 2, Hal: 281-288 E-ISSN: 2527-4864
- Nugraha, I., M., P. 2020. The Effect Of Relationship Marketing And Service Quality Of Customer Satisfaction And Its Impact On Customer Loyalty In Bank Bpd Bali Renon. *International Journal Of Sustainability , Education, And Global Creative Economic (IJSEGCE)*, Vol 3, Issue 2, Pp: 493-505 ISSN: 2656-3037
- Nugroho, A. Y, Rizal H. M. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Members Game Center Skyland Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management* Vol. 7, No. 4 Hal: 1-7 ISSN: 2460-6545
- Octavian, A. 2018. Analisis Loyalitas Pelanggan Online shop Shopee. *Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi* Hal: 1076-1080 ISSN: 2614 - 668
- Peter dan Olson. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Edisi Kesembilan. Diterjemahkan oleh: Diah Tantri Dwiandani*. Penerbit Salemba Empat
- Rafiah, K. K. 2019. Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-commerce di Indonesia *Al Tijarah*, Vol. 5 No. 1, Hal: 46-56 p-ISSN: 2460-4089 e-ISSN: 2528-2948

- Ratnasari, D. 2019. Relationship Marketing, Service Quality, Satisfaction And Customers Loyalty Of Bank Sharia Mandiri Banyuwangi. *International Journal Of Scientific & Technology Research* Vol. 8, Issue 06, Pp: 7-10 ISSN: 2277-8616
- Rohwiyawati dan Praptiestrini. 2019. *Jurnal Indonesian Journal of Contemporary Management Research*. The Effect of Shopee e-Service and Price Perception on Repurchase Intention: Customer Satisfaction Variable. Vol 1 No 1
- Sangadji, E. M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis. Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Saputro, D., A. 2017. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan Dan Switching Barriers Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Ogan Malang). *e-Jurnal Riset Manajemen* Vol. 6, No. 2, Hal: 151-165
- Sari, P. P. 2017. Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap E-commerce. *Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika* Vol. 6 No. 3 Hal: 52-61
- Sidik, M. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Supermarket X). *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi*
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Manajemen*. Bandung : Alfabeta.
- Surawiguna, T. J. 2010. 'Makalah E-commerce' Jurusan Sistem Informasi STMIK Amikom. Hal: 5-15. Yogyakarta.
- Tjiptono, F dan Gregorius C. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Peneltian*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1*. Yogyakarta. Andi.
- Zahara, R. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, Vol 3, No. 1, pp. 31-38 eISSN 2655-237X
- Zeithaml, A. V. and Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).