

DAFTAR PUSTAKA

- Aeni & Istikhoroh. (2020). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Pengguna Shopee Mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya). *Journal of sustainability business research (JSBR)*. Vol-1, Issue-1, Desember (JSBR). E-ISSN : 2746-8607.
- Andhini, Amelia. (2017). Pengaruh *Transaksi Online Shopping*, Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *E-Commerce*. *Jurnal ilmu dan riset manajemen* Vol. 6 No.7, Juli. E-ISSN : 2461-0593
- Andira, dkk. (2020). Analisis WEB Service Quality dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pada Pengguna Shopee. *Syntax Idea* : p-ISSN :2684-6853. Vol. 2 No.7, Juli 2020. p-ISSN :2684-6853.
- Assauri, Sofjan. 2011. Manajemen Pemasaran. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Baihaqi & Yessy. (2016). Pengaruh Kepercayaan Konsumen dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol.4 No.2. ISSN : 2089-0532 E-ISSN : 2548-6152
- Ciputra & Prasetya. (2020). Analisis Pengaruh *E-Service Quality*, *Perceived Value* Terhadap *Customer Satisfaction*, *Trust*, dan *Customer Behavioral Intention* (Survei pada Customer Toko Online www. Blibli.com). *Commentate : Journal of communication management*. Vol 1 No 2, Desember 2020. P-ISSN : 2723-3014
- Hermawan dkk. (2019). *Model Of Consumer Trust, Technology Anxiety, Sales Service Support, and Other In Features E-Marketplace System to Built Customer Satisfaction*. *International Conference Of Ethics on Business, Economics, and Social Science (ICEBESS 2018)*. ISSN : 2302-8912
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriyani & Helling. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Website, Kepercayaan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia. *Jurnal Riset Manajemen*, Vol. 5, No. 1 Januari 2018. ISSN : 2355-9381
- Kartika & Ganarsih. (2019). Analisis E-Wom, Online Shopping Experience Dan Trust Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen *E-Commerce* Shopee Pada Mahasiswa Pascasarjana Universitas Riau . *JURNAL TEPAK MANAJEMEN BISNIS* Vol.XI.No.2. I-SSN : 1979-3294

- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. **Jurnal Media Wahana Ekonomika**, Vol. 17 No.4. Januari 2020. ISSN : 1693-4091, E-ISSN : 2622-1845.
- Komala & Firdaus. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. **At-tijarah : Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam**. Vol. 6 No. 2 Ed Juli - Desember 2020. p-ISSN : 2356-492x, e-ISSN : 2549-9270
- Kurniawati, Endang. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kebiasaan Menggunakan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Loyalitas Konsumen Dalam Membeli Produk Samsung Di Toko Y. **FOKUS EKONOMI : Jurnal Ilmiah Ekonomi**. P-ISSN : 1907-1603. E-ISSN : 2549-8991.
- Latifah dkk. (2020). Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Trust* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-Commerce Shopee. **Bisma: Jurnal Bisnis dan Manajemen**. Vol. 14 No.1. P-ISSN : 1978-3108 E-ISSN : 2623-0879
- Muchsin & Wahyono. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pelanggan Lazada (Studi pada mahasiswa USNI Fakultas Ekonomi). **Jurnal Manajemen USNI**, Vol. 2, No. 2, Februari 2018. ISSN : 2528-7044
- Nabilah & Sutopo. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas *Website* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. **Diponegoro Journal Of Management**. Vol. 7, No. 2 Tahun 2018. ISSN : 2337-3792
- Putra dkk.(2019). Analisis *E-Service* Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Website. **BUDGETING : Journal of Business, Management and Accounting Vol.1,No.1**. ISSN : 2715-1913 E-ISSN : 2715-2480
- Saidani, Basrah. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas *Website*, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang Pada Pelanggan Shopee. **Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)** Vol. 10, No. 1, 2019. E-ISSN : 2301-8313
- Setiawan & Septiani. (2018). Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-trust* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Moda Transportasi GRAB Di Tangerang Selatan. **Jurnal Manajemen dan Kearifan Lokal Indonesia**. ISSN : 2579-5791 ISSN : 2550-0856
- Siregar & Rasmehwani. (2020). Pengaruh Transaksi *Online shopping*, Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen pada *E-Commerce*. **Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis**. Vol.1 No.2

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Badan Penerbit ALFABETA,cv.

Tjiptono & Chandra. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : **ANDI OFFSET,cv.**

Wati dkk . (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Prodia Wisyahasada. **VALUES:Vol.1 No. 2, April 2020. ISSN : 2721-6810.**

Sumber Website :

<https://www.bps.go.id/publication/2019/12/18/fd1e96b05342e479a83917c6/statistik-e-commerce-2019.html> diakses pada 6 desember 2020

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20201118143321-92-571371/transaksi-e-commerce-diprediksi-tembus-rp429-t-tahun-ini> diakses pada 5 desember 2020

<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191223152017-37-125264/e-commerce-ri-tumbuh-pesat-tapi-kalah-dari-china-singapura> diakses pada 3 desember 2020

<https://careers.shopee.co.id/about> diakses pada 18 juni 2021