

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrelia, R., Hidayah, L., Setianingsih, A., & Heriani, A. I. (2020). The effect of website quality and trust on customer loyalty. *Journal of Islamic Economic Scholar*, 1(2), 68–86.
- Aini, T. N. (2020). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan komitmen sebagai variable intervening. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 1(2), 88–98. <https://doi.org/10.37631/e-bisma.v1i2.194>
- Akhmadi, M. D. D., & Martini, E. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Ovo. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(5), 708–720. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i5.385>
- Arliman Simbolon, L. (2020). Pengaruh E-Service Quality dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce Pada Siswa/Siswi di Sekolah Menengah Kejuruan. *Lembaga Penelitian dan Penerbitan Hasil Penelitian Ensiklopedia*, 2(3), 179–185. Retrieved from <http://jurnal.ensiklopediaku.org>
- Asnaniyah, S. (2022). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust dan E-Satisfaction terhadap E-Loyalty Konsumen Muslim, *I*, 275–302.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. Retrieved from <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Ayu, S., & Lahmi, A. (2020). Peran e-commerce terhadap perekonomian Indonesia selama pandemi Covid-19. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 9(2), 114. <https://doi.org/10.24036/jkmb.10994100>
- Candiwan, & Wibisono, C. (2021). Analysis of the influence of website quality to customer's loyalty on e-commerce. *International Journal of Electronic Commerce Studies*, 12(1), 83–102. <https://doi.org/10.7903/IJECS.1892>
- DS, A., & Sanjaya, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 9(2), 214–222. <https://doi.org/10.35508/jicon.v9i2.5273>
- Erawati, S. H. (2020). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Terhadap Penggunaan E-Commerce. *INSPIRASI (Jurnal Ilmu Sosial)*, 17(2), 304–315.
- Etta Mamang Sangadji, S. (2018). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Ygyakarta
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate*.

- Handry, M. (2020). Pengaruh Harga Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan. *Literasi Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 2(1), 48–61.
- Haryanto, A. dan T. (2020). No Title. *Jurnal Bingkai Ekonomi*, Vol. 5, N, 12. Retrieved from <https://itbsemarang.ac.id/jbe/index.php/jbe33>
- Ibrahim, A., Elisa, F. S., Fernando, J., Salsabila, L., Anggraini, N., & Arafah, S. N. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi MyTelkomsel. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 3(3), 302–311. <https://doi.org/10.47065/bits.v3i3.1076>
- Karnowati, N. B., & Astuti, H. J. (2022). Moderation Of Consumer Values And Service Quality to Increasing Customer Loyalty Moderasi Nilai Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan, 159–166.
- Kartono, R. A., & Halilah, I. (2018). Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty (Studi Pada Seller Di Bukalapak). *Polban IRWNS*, 1(1), 1204–1213.
- Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Management* (Global Edi). London: Pearson Education.
- Kurniadin, R., Wibawanto Program Studi Seni Rupa Konsentrasi Desain Komunikasi Visual, W. S., Seni Rupa, J., Bahasa dan Seni, F., Artikel, I., & Artikel, S. (2019). Perancangan Website Sebagai Media Promosi Umkm Dream Shoe Semarang. *Arty: Jurnal Seni Rupa*, 2(7C Website Framework), 110–111. Retrieved from <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/arti>
- Lyna, L., & Prasetyo, S. I. (2021). Pengaruh Website Quality, Customer Experience, dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Online Shop Lazada di Kota Surakarta. *INVEST : Jurnal Inovasi Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 53–63. <https://doi.org/10.55583/invest.v2i1.133>
- Murhadi, W. R., & Reski, E. C. (2022). Pengaruh E-Service Quality , Kesadaran Merek , Kepercayaan , Word Of Mouth , Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Tiktok Shop ( Studi Pada Pelanggan Tiktok Shop ) Pendahuluan Perkembangan sistem operasi ios dan android telah membawa perubahan pa. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v16i2.471>
- Nurul Fitriani, A., Hasbi, I., Pradana, M., Indra Wijaksana, T., & Rustandi Kartawinata, B. (2022). The Effect of E-Service Quality, E-Service Satisfaction, on E-Service Loyalty of Indonesian E-Commerce Using SEM-PLS Methodology, 2856–2874.
- Permono, V. R., & Pasharibu, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pizza Hut. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 04, 46–61.

- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Salemba Empat.
- Putri, F. K., Tumbel, A. L., & Djemly, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt . Matahari Department Store Di Mantos 2 Effect Of Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Loyalty At Pt . Matahari Department Store In Mantos 2. *Jurnal EMBA*, 9(1), 1428–1438.
- Rafdi Ghafiki, R. S. (2017). Pengaruh Kualitas Website Terhadap Keputusan Pembelian Pada Situs Bukalapak.Com the Impact of Website Quality To Purchase Decision on Bukalapak.Com. *E-Proceeding of Management*, 4(1), 678.
- Rizka Khairuna Tambusai, S., Pangestuti, E., & Suharyono, S. (2019). Dan E-Recovery Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Dan E-Customer Loyalty [Influencia De La Calidad Del Servicio Electrónico Y La Calidad Del Servicio De Recuperación Electrónica En La Satisfacción Del Cliente Electrónico Y La Lealtad Del Cli. *Jurnal Profit*, 13(2), 72–79. Retrieved from <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2019.013.02.8>
- Rostiani, D. A., Dinda, A., & Zuliestiana, S. E. (2019). Analisis Kualitas Website Dan Nilai Yang Dirasakan Dari Hubungan Konsumen Terhadap Loyalitas Online (Studi Pada Situs Jual Beli Jd.Id Di Indonesia) Analysis the Website Quality and Perceived Value of the Consumer Relationship Toward Online Loyalty ( Study, 6(1), 139–146.
- Safina, W. D. (2020). Pengaruh Website Quality Dan Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Lazada Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uinsu Medan. *Movere Journal*, 2(1), 115–123.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Samboro, J. (2018). Pengaruh Website Quality ,Kepercayaan Website Pada Persepsi Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Adbis: Jurnal Administrasi Dan Bisnis*, 12(1), 65. <https://doi.org/10.33795/j-adbis.v12i1.42>
- Septiani, R., & Nurhadi, N. (2020). Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 10(2), 249. <https://doi.org/10.12928/fokus.v10i2.2886>
- Setiawan, E., & Septiani, S. (2018). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Moda Transportasi Grab di

Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Kearifan Lokal Indonesia*, 2(1), 54. <https://doi.org/10.26805/jmkli.v2i1.124>

Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.

Suliyanto, D. (2011). Ekonometrika terapan: teori dan aplikasi dengan SPSS. Penerbit Andi: Yogyakarta.

Supriadi, B., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh Website Quality dan E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty Pada Website pssi.org. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (costing)*, 4(2), 635–644. <https://doi.org/10.31539/costing.v4i2.1720>

Suryani, N. K., & Lestari, N. P. N. E. (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. Retrieved from <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/tiers>

Tiffani, T., & Mulyandi, M. R. (2019). pengaruh e-service quality terhadap e-satisfaction pada pengguna aplikasi mobile. *Prosiding Seminar Dan Lokakarya Kualitatif Indonesia 2019*, 135–140. <https://doi.org/10.33510/slki.2019>.

Tri Atmojo, J. J., & Widodo, T. (2022). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty melalui E-Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Tiket.com. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 133. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v13i1.5092>

TRIANDEWO, M. A., & YUSTINE, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 22(1), 13–24. <https://doi.org/10.34208/jba.v22i1.743>