

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agus Aryanto, "Perkembangan Bisnis 'E-commerce' Indonesia Berkembang Pesat," *Warta Ekonomi.co.id*, 2015. available: <https://wartaekonomi.co.id/berita66485/perkembangan-bisnis-ecommerce-indonesia-berkembang-pesat.html> (accessed Apr. 15, 2022).
- [2] Angga Permana, "Lazada Indonesia," *iPrice Group Sdn. Bhd*, 2022. available: <https://iprice.co.id/trend/> (accessed Apr. 15, 2022).
- [3] S. Setiawan, *Loyalitas Pelanggan Jasa*. Jakarta: Kampus IPB Taman Kencana Bogor, 2018.
- [4] D. Kurniasih, *Kepuasan Konsumen*. Banten: Bintang Sembilan Visitama Redaksi, 2021.
- [5] M. F. D. Nurdiyanta and S. Purwanto, "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Ilmu Sos. dan Pendidik.*, vol. 5, no. 4, pp. 943–950, 2021.
- [6] S. A. and P. A. Willyanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya," *J. Ilm. MEA (Manajemen, Ekon. dan Akuntansi)*, vol. 5, no. 2, p. 1661, 2021.
- [7] M. P. M. A. J. Fahmi, "Peran Kepercayaan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Website Terhadap Loyalitas Pelanggan Online Shop," *Ris. Sains Manaj.*, vol. 2, no. 3, pp. 121–130, 2018.
- [8] M. Soleh and D. U. Wahyuni, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Ooredoo," *Ilmu dan Ris. Manaj.*, vol. 7, no. 11, pp. 2–15, 2018.
- [9] L. P. A. D. M. A. & A. E. A. Nirawati, "Pengaruh Kepercayaan Konsumen dan Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Shopee," *Syntax Transform.*, vol. 1, no. 9, pp. 624–

631, 2020.

- [10] B. Muslim, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Toko Online Bellshop),” *Ecopreneur Fak. Ekon.*, vol. 2, no. 1, p. 48, 2019.
- [11] S. D. B. M. S. and P. R. M. A.W.Krisnaldi, “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna Internet,” *J. Bisnis, Manajemen, dan Keuang.*, vol. 2, no. 1, pp. 80–82, 2021.
- [12] A. Harashta Maisa and A. Widodo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Tokopedia (Survey Pada Konsumen Tokopedia di Kota Bandung),” *e-Proceeding Manag.*, vol. 7, no. 2, pp. 6561–6570, 2020.
- [13] M. A. Roselina and A. Niati, “Analisis Pengaruh Kualitasualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen,” *Maj. Ilm. Solusi*, vol. 17, no. 3, pp. 221–234, 2019.
- [14] F. Tjiptono and A. Diana, *Pemasaran Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: ANDI, 2016.
- [15] D. Sudaryono, *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI, 2018.
- [16] F. Tjiptono and G. Chandra, *Pemasaran Strategik*, Edisi 3. Yogyakarta: ANDI, 2017.
- [17] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: ANDI, 2014.
- [18] L. Hakim, “Pelatihan Pemasaran Online Berbasis Marketplace Bagi UMKM Dalam Merespon Perubahan Perilaku Konsumen,” *J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 2, no. 1, p. 81, 2019.
- [19] H. A. and G. . M. Irwilda, “Analisis Strategi Pemasaran Online,” *J. Ekon. Islam*, vol. 1, no. 3, p. 258, 2020.

- [20] Alia A.K and Purnomo.S, “Strategi Pemasaran Online Menggunakan Judy Strauss Framework Pada Pelaku UMKM Kota Surakarta di Era Covid 19,” *J. Penelit. Ilmu Manaj.*, vol. 6, no. 2, p. 90, 2021.
- [21] D. S. T.H. Ramanta., J.D.D. Massie., “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Produk Mebel Di CV. Karunia Meubel Tuminting,” *EMBA*, vol. 9, no. 1, p. 1020, 2021.
- [22] Astuti. Davia Sri And Lutfi. Mohamad, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan,” *EKOBIS Ekon. BISNIS Manaj.*, vol. 9, no. 2, p. 134, 2019.
- [23] Iswati. H And Lestari. N.I, “Pengaruh Display, Promosi Penjualan Dan Kualitas Produk Pada Toko Online Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pelanggan,” *Manajemen*, vol. 11, no. 1, p. 17, 2021.
- [24] A. M. M. M. Kartikowati. S, Haryono. A. T, “Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Kelengkapan Barang Terhadap Loyalitas Komsumen Ritel Pesona Indah Semarang,” *J. Manage.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–11, 2015.
- [25] Dr.Rifa'i. K, *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Hikam Pustaka, 2019.
- [26] L. Suryati, *MANAJEMEN PEMASARAN : Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: deepublish, 2019.
- [27] A. Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: deepublish, 2016.
- [28] F. Tjiotono and G. Chandra, *Pemasaran Strategik*, 2 ed. Andi, 2012.
- [29] T. Abdullah and F. Tantri, *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada, 2014.
- [30] A. Payne, *Pemasaran Jasa : The Essence of Service Marketing*. Yogyakarta: Andi, 2014.

- [31] H. Suchaeri, *Total Customer Percepatan Laba Sepanjang Masa*. Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2012.
- [32] B. L. and I. T. M. Masloman, “Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kentucky Fried Chicken Multimart Ranotana Manado,” *EMBA*, vol. 2, no. 4, pp. 589–601, 2014.
- [33] M. Riadi, *Pengertian dan Manfaat Kepercayaan (Trust)*. 2016.
- [34] V. Susanti and C. Hadi, “Kepercayaan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Gadget Secara Online,” *J. Psikol. Ind. dan Organ.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–7, 2013.
- [35] J. Adji and H. Samuel, “Pengaruh Satisfaction dan Trust Terhadap Minat Beli Konsumen (Purchase Intention) di Starbucks The Square Surabaya,” *Manaj. Pemasar.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–10, 2014.
- [36] S. O. and R. T. J. G. Runtunuwu, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado,” *EMBA*, vol. 2, no. 3, pp. 1803–1813, 2014.
- [37] Z. Yamit, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia, 2013.
- [38] R. Dr. Daga, *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*, Ed. 1. Gowa: Global RCI, 2017.
- [39] Z. Suryati and N. Rahmat, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Pada Rumah Makan Super Chicken di Jambangan Kecamatan Kedawung Kabupaten Sragen,” *J. Penelit. dan Kaji. Ilm.*, vol. 18, no. 4, 2020.
- [40] B.S.Joko, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun),” *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 16, no. 1, pp. 127–146, 2019.
- [41] S. D. and W. . Sholeha.L, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi

- Kabupaten Banyuwangi,” *J. Ilm. Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekon. dan Ilmu Sos.*, vol. 12, no. 1, p. 21, 2018.
- [42] S. M. and R. L. S. V.J.G. Kaunang., “Pengaruh Pemasaran Interaktif, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Barang Elektronik Secara Kredit di Perusahaan FIF Spektra Cabang Airmadidi,” *J. EMBA*, vol. 9, no. 3, p. 64, 2021.
- [43] Ningrum, “Pengaruh Penggunaan Metode Berbasis Pemecahan Masalah (Problem Solving) Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Siswa Kelas X Semester Genap MAN 1 Metro Tahun Pelajaran 2016/2017,” *Pendidik.Ekon.UM Metro*, vol. 5, no. 1, p. 149, 2017.
- [44] J. K. and L. F. T. R. A. Nyonyie, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah di Transmart Bahu Manado,” *Adm. Bisnis*, vol. 9, no. 3, pp. 18–24, 2019.
- [45] S.Arikunto, *Prosedur Penelitian*. Jakarta : PT.Rineka Cipta, 2014.
- [46] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [47] Jasmalinda, “Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Motor Yamaha di Kabupaten Padang Pariaman,” *J. Inov. Penelit.*, vol. 1, no. 10, p. 2200, 2021.
- [48] S. Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana, 2017.
- [49] I. Lenaini, “Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling,” *J. Kajian, Penelit. Pengemb. Pendidik. Sej.*, vol. 6, no. 1, pp. 33–39, 2021.
- [50] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2014.
- [51] Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020.

- [52] Prof.Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta, 2016.
- [53] and B. . Nurhayadi, E. S. Astuti Tutut, Uami, *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Universitas Mecu Buana Yogyakarta, 2017.
- [54] Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan (Research & Development)*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- [55] and K. S. I. Fanami, P. Djati, “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Kasus RSU UKI),” *J. Fundam. Manag*, vol. 1, no. 1, p. 46, 2016.
- [56] D. Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2016.
- [57] and L. I. N. Kurniyanti, S. Rochaeni, “No Title,” *J. Agribisnis*, vol. 11, no. 4, p. 53, 2017.
- [58] J. Arifin, *SPSS 24*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2017.
- [59] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- [60] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program IBM SPSS 21*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- [61] Sugiyono and A. Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel Teori dan Aplikasi untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta, 2015.
- [62] P. Getut, *Statistika Penelitian dengan SPSS 24*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2017.
- [63] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2013.
- [64] E. Nugroho, *Prinsip-prinsip Menyusun Kuesioner*, Ed. 1. Malang: UB Press, 2018.

- [65] “Universitas Mikroskil,” 2022. <http://www.mikroskil.ac.id/> (accessed Jul. 13, 2022).
- [66] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, VII. Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.
- [67] and T. A. Y. I. Handayani, E. Febriyanto, “Pemanfaatan Indeksasi Mendeley Sebagai Media Pengenalan Jurnal STT Yuppentek,” *Technomedia J.*, vol. 3, no. 2, p. 237, 2019.
- [68] G. Iman, *Aplikasi Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, 5th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL