

DAFTAR PUSTAKA

- Adji, J., & Samuel, D. H. (2014). Pengaruh *Satisfaction* dan *Trust* terhadap Minat Beli konsumen (*purchase intention*) di Starbucks *The Square* Surabaya. In *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* (Vol. 2, Issue 1).
- Afrelia, R., Hidayah, L., Setianingsih, A., Ade Irma Heriani, dan H., & Sunan Kalijaga, U. (2020). *The Effect Of Kualitas Website and Trust On Customer Loyalty*.
- Darwin, S., Yohanes, D., Kunto, S., & Si, S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loylitas Sebagai Variabel Intervening pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Surabaya. In *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* (Vol. 2, Issue 1).
- Diana, L., Arifin, R., & Budi Primanto, A. (2019). *e-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Pengaruh Kualitas Website, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Masyarakat Bumiayu Kota Malang) Oleh. www.fe.unisma.ac.id*
- Hadiyati, E. (2014). Studi Dimensi Hubungan Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan Jasa Sektor Perbankan (*The Study of Marketing Relationship Dimension and Customer Loyalty on the Banking Sector Service*). In *Jurnal Dinamika Manajemen* (Vol. 2, Issue 2).
- Hary Irvan Tarigan, Y. S. M. W. M. (2019). Loyalitas Pelanggan dan Kualitas Pelayanan pada Pelanggan Jasa .
- Kolonio, J., & Soepeno, D. (2019). Pengaruh *Service Quality*, *Trust*, dan *consumer Satisfaction* Terhadap *Consumer Loyalty* pada Cv. Sarana Marine Fiberglass

(Effect Of Service Quality, Trust, and Cunsomer Satisfaction On Consumer Loyalty On Cv. Marine FiberGlass Facilities) . 831 Jurnal EMBA, 7(1), 831–840.

Liung, H., Yanuar, T., Syah, R., Ekonomi, F., Program, B., Magister, S., Esa, M., Jakarta, U., Arjuna, J., No, U., & Jakarta, K. J. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dalam meningkatkan Loyalitas di Moderasi Harga.

Manihuruk, B. K. (2023). Analisis Kualitas Produk dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Pt. Shopee Indonesia (Vol. 1, Issue. https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/business_management

Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelangan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.212>

Mowen & Minor. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, & Harga terhadap Loyalitas Konsumen Ulin Jaya cell Kudus.

Muthmainah, M. C. (2021). Faktor yang Mempegaruhi Perilaku Peralihan Pelanggan: Peran Mediasi Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Muthmainah dan Muhammad Cholil*. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 7(3), 2022.

Nazrirah Ulyatul, U. S. (2017).Pengaruh Kulitas Desain *Website* terhadap Niat Pembelian Dimediasi oleh Persepsi Kulitas Produk pada Lazada.co.id..

Nurkhomaria, D., Chamidah, S., & Wahyuningsih, D. W. (2022). Pengaruh *E-trust, E-service Quality*, dan *E-satisfaction* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Shopee. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 2(3), 620–632. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i3.85>

- Prasetyaningsih, S., & Muchtar, S. P. N. (2023). Analisis Perbandingan User Experience pada Website dan Aplikasi Mobile Shopee Menggunakan UEQ. *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 5(3), 162–170. <https://doi.org/10.35746/jtim.v5i3.326>
- Priambodo, D. A., & Farida, N. (2018). Pengaruh *E-Kualitas Website* dan *E-Service Quality* terhadap *E-Repurchase Intention* melalui *E-Trust* (Studi pada Konsumen Produk Fashion Lazada Mahasiswa Universitas Diponegoro). In *Jurnal Administrasi Bisnis: Vol. IX*.
- Purimartyas Adetya, Dwi Jatmiko Rohmat, & Aziz Noor. (2021). *The Influence of Kualitas Website On Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction of Shopee Career Women Customers*. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 01(03), 157–165.
- Purnama Hadi, L., Saufi, A., & Rinuastuti, B. H. (2023). Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pt. Sicepat di kota Mataram. *Jmm UNRAM – Master Of Management Journal*, 12(2), 177–185. <https://doi.org/10.29303/jmm.v12i2.777>
- Putri Devomila Untung, O. (2021). Keamanan terhadap Loyalitas Konsumen Belanja *Online* di Lazada.
- Ramanta, T. H., Massie, J. D. D., Soepeno, D., Tri, O. :, Ramanta, H., Massie, J. D. D., Soepeno, D., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2021). Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Produk Mebel di Cv. Kurnia Mebel Tuminting (*Analysis Of Factors Affecting Consomer Loyalty Furniture Products At Cv. Kurnia Mebel Tuminting*) . 9(1), 1018–1027.

- Saidani Basrah, M. M. L. A. shandi. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Website dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Minat pembelian Ulang pada Pelanggan Shopee.
- Santoso, J. B., Kunci, K., Produk, K., Pelayanan, K., Harga, K., Konsumen, D., & Loyalitas, K. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada konsumen Geprek Benu Rawamangu) (Vol. 16, Issue 01).
- Saswita, W., Restuti, S., Jurusan Manajemen, M., Ekonomi, F., Bisnis Universitas Riau, D., Jurusan Manajemen, D., Ekonomi Dan Bisnis, F., & Riau, U. (n.d.). *The Effect Of Kualitas Website And Reference Group On Risk Perceptions And Online Purchase Decisions On Generation Y In Pekanbaru City*. In Juli-Desember (Vol. 8).
- Silvi Oktaviani Reka Ardian Purnama, SP. , SE. , M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan nasabah terhadap Loyalitas Nasabah .
- Sofyan Faruk Joel, K. I. K. U. (2022). Pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas layanan dan promosi di sosial media. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*.
- Sopia Eldawati, B. D. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas pelayanan dan Kepercayaan terhadap kepuasan Konsumen Furniture Studi Kasus Cv. Alzaid Furniture Kabupaten Pesisir Selatan .
- Suryani, N. K., Putu, N., & Lestari, N. E. (2020). Pengaruh Kualitas Website, Trust, Dan E-Service Quality Terhadap Loyalitas Konsumen Pada E-Commerce Pengguna Situs shopee.co.id. *TIERS Information Technology Journal*, 1(2), 34–43. <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/tiers>

- Susanti Cholichul Hadi, V., & Susanti, V. (2013). Kepercayaan Konsumen dalam Melakukan Pembelian Gadget secara *Online* (Vol. 02, Issue 01).
- Vidya, H., Sari, P., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Surabaya, U. N. (2018). Pengaruh Kualitas produk dan Harga terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Biskuit Oreo di Carrefour Surabaya) Anik Lestari Andjarwati. In *Jurnal Ilmu Manajemen* (Vol. 6).
- Yuliawan, E., Cuaca, W., & Studi Manajemen Eka Prasetya, P. (2021). Mengukur Loyalitas Pelanggan pada Brastagi Supermarket (Jl. Gatot Subroto No. 288 Medan) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil 2). In *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil* (Vol. 6).
- Zuyyina Rahma Zalni, A. (2017). Pengaruh Reputasi, *Electronic Word of Mouth* dan *Web Quality* Terhadap Kepercayaan Pelanggan Shopee.
- Aprilia, E. M. (2023). *Analysis of The Influence of Convenience, Trust, and Kualitas Website Perspectives on Shopee User Loyalty*. J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains), 8(1), 1050–1059. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.1037>
- Bagus Permadi, G., Studi Manajemen, P., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2015). Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Traveloka di kota Yogyakarta .
- Diana, L., Arifin, R., & Budi Primanto, A. (2019). e-Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN Pengaruh Kualitas *Website*, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Masyarakat Bumiayu Kota Malang) Oleh. www.fe.unisma.ac.id

- Giao, H. N. K., Vuong, B. N., & Quan, T. N. (2020). *The influence of Kualitas Website on consumer's e-loyalty through the mediating role of e-trust and e-satisfaction: An evidence from online shopping in Vietnam. Uncertain Supply Chain Management*, 8(2), 351–370. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2019.11.004>
- Hartanto, B., & Aprianingsih, D. (2022). *The Effect of Kualitas Website, Trust, and Ease of Use on Customer Loyalty: Customer Satisfaction as a Mediation. Frontiers in Business and Economics*, 1(1), 16–23. <https://doi.org/10.56225/finbe.v1i1.81>
- Pasaribu, F., Sari, W. P., Ni Bulan, T. R., & Astuty, W. (2022). *The effect of e-commerce service quality on customer satisfaction, trust and loyalty. International Journal of Data and Network Science*, 6(4), 1077–1084. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.8.001>
- Prasetyaningsih, S., & Muchtar, S. P. N. (2023). Analisis Perbandingan User Experience pada Website dan Aplikasi Mobile Shopee Menggunakan UEQ. *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 5(3), 162–170. <https://doi.org/10.35746/jtim.v5i3.326>
- Purimartyas Adetya, Dwi Jatmiko Rohmat, & Aziz Noor. (2021). *The Influence of Kualitas Website On Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction of Shopee Career Women Customers. Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 01(03), 157–165.
- PUSPITASARI AN NISAA, K. S. (2015). Pengaruh Kualitas Website terhadap nilai yang dipersepsikan, kepuasan dan loyalitas pelanggan pada *online shop*.
- Rahma Zalni Zuyyina, A. (2019). Pengaruh Reputasi, *Electronic Word of Mouth* dan *Web Quality*.

- Siagian, H., & Cahyono, E. (2014). Analisis *Kualitas Website, Trust*, dan Loyalitas Pelanggan *Online Shop* . Jurnal Manajemen Pemasaran, 8(2). <https://doi.org/10.9744/pemasaran.8.2.55-61>
- Sofiani, M., Sulhaini, S., & Sagir, J. (2022). Pengaruh *Online shopping Experience* terhadap Loyalitas konsumen Menggunakan Shopee dengan *Cunsomer Trust* Sebagai Variabel Intervening. JMM Unram – Master Of Management Journal, 11(2), 120–134. <https://doi.org/10.29303/jmm.v11i2.711>
- Sofia Silviana, N., Rofiaty, & Puspaningrum, A. (2022). *The effect of customer experience of trust and e-service quality on customer loyalty with customer satisfaction as a research mediation variable in Tokopedia e-commerce. International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 11(6), 600–608. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i6.1971>
- Suryani, N. K., Putu, N., & Lestari, N. E. (2020). Pengaruh *Kualitas Website, Trust*, Dan *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada *E-Commerce* Pengguna Situs *shopee.co.id*. TIERS Information Technology Journal, 1(2), 34–43. <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/tiers>
- Suzuda Pohan, F., & Aulia, Z. F. (2019). Kualitas situs web, kepercayaan, dan loyalitas konsumen Tokopedia. http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2017_fase_2
- Wijaya, I. G. N. S., Triandini, E., Kabnani, E. T. G., & Arifin, S. (2021a). *E-commerce website service quality and customer loyalty using WebQual 4.0 with importance performances analysis, and structural equation model: An empirical study in shopee*. Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi, 7(2), 107–124. <https://doi.org/10.26594/register.v7i2.2266>

Wijaya, I. G. N. S., Triandini, E., Kabnani, E. T. G., & Arifin, S. (2021b). *E-commerce website service quality and customer loyalty using WebQual 4.0 with importance performances analysis, and structural equation model: An empirical study in shopee*. Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi, 7(2), 107–124. <https://doi.org/10.26594/register.v7i2.2266>