

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, H. U. dan P. S. (2018). *Metodologi Penelitian. Sosial*. PT Bumi Aksara.
- An Nisaa Puspitasari, Srikandi Kumadji, dan Sunarti. (2019). *Pengaruh Kualitas Website Terhadap Nilai Yang Dipersepsikan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Online Shop (Studi Pada Pelanggan Toko Sepatu Wanita www.iwearup.com)*. 2.
- Bagus Maulana Ardhi, and T. I. W. (2019). Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepercayaan Dan Keputusan Pembelian (studi Pada Pengguna Website Bukalapak Tahun 2019). *eProceedings of Management*, 7, 1.
- Barnes, S., dan Vidgen, R. (2002). An Integrative Approach to The Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3, 114–127.
- Bavarsad, Belghis., Rahimi, Farajollah., Mennatyan, M. A. (2013). A Study of the Effects of Website's Perceived Features on the Intention to Use E-shopping. *World Applied Programming*, 3, 252–263.
- Cahyono, E. (2015). Analisis Website Quality Terhadap Satisfaction, Trust dan Loyalty Pada Pelanggan Online Shop. *Petra Business Dan Management Review*, 1.
- Darwin, S. dan Y. S. K. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemassaran*, 2, :1–12.
- Sherly Nurdini dan Dede R. Oktini. (2019). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (survai pada salon Strawberry Jl. Sudirman No. 629 Bandung). *Prosiding Manajemen*.
- Diza Moniharapon dan Imelda W J Ogi. (2016). No Title Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. FIFGroup). *Jurnal EMBA*, 4, 1.
- Durianto, D. (2001). *STRATEGI MENAKLUKAN PASAR melalui Riset Ekuitas dan Perilaku*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gaffar, V. (2007). *Costumer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Alfabeta.
- Gaspersz, V. (2002). *otal Quality Management*. PT. Gramedia. Pustaka Utama.
- Gregorius**, Agung. **2000**. *Desain Web Interaktif Dengan Frontpage 2000 dan Dreamweaver 4*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Griffin, J. (2008). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Ika Nur Solechah, 2021, Strategi Persaingan Bisnis Online, *Hero Soft Media Digital Marketing Agency*, <https://www.herosoftmedia.co.id/strategi-persaingan-bisnis-online/> diakses tanggal 4 Juni 2021.
- Imam Ghozali. (2008). *Structural Equation Modelling, Edisi II*. Universitas Diponeoro.
- Ishak A., dan L. Z. (2011). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Cost. *Jurnal Siasat Bisnis*, 15.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo Gramedia.
- Kotler, P. and K. L. K. (2012). *Manajemen Pemasaran dialih bahasakan oleh Bob Sabran*. Erlangga.
- Molden Elrado, H., Srikandi K., Yulianto, E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap Di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15.
- Ni Made Rastini Dan, I. G. Y. P. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5, 706–733.
- Norhermaya, Yashinta Asteria, and H. S. (2016). Analisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan untuk meningkatkan minat beli ulang (studi pada online store lazada. co. id). *Diponegoro Journal of Management*, 5, 1105–1117.
- Nurhadi & Asriel Azis. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kesetiaan Konsumen. *Jurnal Economia*, 14.
- Oliver, R. (2010). Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, 63.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12–37.
- Pambudi, D., Ripka S., SAputar, S., (2020). Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Website Terhadap Kepuasan dan Pembelia Kembali Pada Bukalapak. *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, 33, 1.
- Rian Piarna. (2016). Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepercayaan Pelanggan Dalam Menentukan Keputusan Bertransaksi Pada E-Commerce (Studi Pada Pelanggan E-Commerce di Indonesia). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 1, 1–7.

- Saidani, Basrah, Lisa Monita Lusiana, and S. A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Website dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang pada Pelanggan Shopee. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10, 425–444.
- Sangadji, E.M., dan S. (2014). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis. Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Penerbit Andi.
- Sarwo Eddy W., Endang R., Unggul. J., (2013). *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Pembelian Ulang pada Toko Buku Gramedia Yogyakarta*. 4, 59.
- Sarwono, Jonathan dan Prihartono, K. (2012). *Perdagangan Online Cara Bisnis di Internet*. Elex Media Komputindo.
- Sayid Syekh. (2011). *Pengantar Statistik Ekonomi dan Sosial*. Gaung Persada Press.
- Shin.J.I, et al. (2013). The effect of site quality on repurchase intention in internet shopping through mediating variables: The case of university student in South Korea. *International Journal of Information Management*, 33, 453–463.
- Siagian, H. dan Cahyono, E, (2014). Analisis website quality, trust dan loyalty pelanggan online shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8, 55–61.
- Sudarso, A. (2012). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. CV BUDI UTAMA.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Suherman, 2019, Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Melalui Aplikasi Online Start-Up Di Kota Medan, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol 7, No.3, 2019: 259-280*
- Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Graha. Ilmu.
- Tandon, U., Kiran, R., & Sah, A. (2017). Analyzing customer satisfaction: users perspective towards online shopping. *Nankai Business Review International*, 8, 266–288.
- Tatang, Marko, and M. M. (2017). The Impact of Website Design Quality, Service Quality, and Enjoyment on Repurchase Intention Through Satisfaction and Trust at Zalora. *Diponegoro Journal of Management*, 6, 549–559.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Bisnis*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing.

Tjiptono, F. & C. G. (2012). *Pemasaran Strategik*. CV. Andi Offset.

Vincent Nuari Dan, M. C. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus: Belanja Online Bhinneka.Com. *Jurnal Siasat Bisnis*, 20, 33–53.

Widayat dan Silva Yuni Artika. (2019). Kualitas Situs Web, Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Pembelanja Muda di Toko Online. *Akademika*, 17.