

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, E. Y., & Sulistyawati, E. (2015). *Peran Kepercayaan Tamu Dalam Memediasi Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Taman Agung* (Doctoral Dissertation, Udayana University).
- Alfhary, D. (2021). *Membangun Loyalty Berbasis Trust “Studi Pada Pengguna Shopee Di Jawa Tengah”* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Andayani, Uvika .(2017). *Pengaruh Kualitas Produk,Fitur Dan Desain Terhadap Loyalitas Merek Dengan Menggunakan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- Andreas, C., & Yuniati, T. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(5).
- Andromeda, K. (2015). *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Keragaman Produk Pakaian Via Online Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Studi kasus pada mahasiswa belanja online pada FEB Universitas Muhammadiyah Surakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- APJII. (2022). *Laporan Survei Internet Indonesia APJII 2021-2022 (Q1)*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2022, 1-104.
- Berliana, C., & Sanaji, S. (2022). *Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Dan Commitment Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi*. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(4), 2397-2413.

- Bressolles, G., & Durrieu, F. (2011). *Service Quality, Customer Value And Satisfaction Relationship Revisited For Online Wine Websites*. France: Bordeaux Management School.
- C Laudon, K., & P Laudon, J. (2014). *Management Information Systems*. Pearson.
- Dharmmesta & Handoko. (2013). *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*. BPFE.
- Fajrina, H, N. (2014). *Kisah Pendiri Tokopedia yang Sempat Diremehkan*. *cnnindonesia.com*,
<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20141210165312-185-17281/kisah-pendiri-tokopedia-yang-sempat-diremehkan>, Diakses 12 February 2023.
- Fitriani, A. (2018). *Pengaruh E-Trust Dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna E-Commerce C2c Shopee) (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar)*.
- Ghalandari, K. (2012). *The Effect Of E-Service Quality On E-Trust And E-Satisfaction As Key Factors Influencing Creation Of E-Loyalty In E-Business Context: The Moderating Role Of Situational Factors*. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(12), 12847-12855.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giovanis, A. N., & Athanasopoulou, P. (2014). *Gaining Customer Loyalty In The E-Tailing Marketplace: The Role Of E-Service Quality, E-Satisfaction And E-Trust*. *International Journal of Technology Marketing* 6, 9(3), 288-304.
- Hanera, Z. (2020). *Pengaruh E-Trust Dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi pada Konsumen Fashion E-Commerce Shopee)*. *Jurnal Kompetitif Bisnis*, 1(4), 11-11.

- Hanifati & Samino. (2018). *Analisis Pengaruh Website Quality Dan Ewom Terhadap Purchase Decision Melalui Online Trust Pada Situs Tiket Travel Dan Reservasi Hotel Online Di Indonesia*. *TRANSformasi*, 2(1), 36–50.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan (Cetakan Kedua)*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Iprice. (2022). *Peta E-Commerce Indonesia*. Retrieved from Iprice.co.id: <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>
- Isa Faqihuddin Hanif, M. M. S. I., Sholeh, M., Kom, M., Febriawan, D., & TI, M. (2021). *Modul Pembelajaran E-Commerce*. Media Sains Indonesia
- Jeon, M. M., & Jeong, M. (2017). *Customers' Perceived Website Service Quality And Its Effects On E-Loyalty*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 438–457.
- Jonathan, H. (2013). *Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk*. *The Winners*, 14(2), 104-112.
- Kasih, S. S., & Moeliono, N. N. K. (2020). *Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Sorabel Di Bandung)*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 5(4), 780-791.
- Kolonio, J., & Soepeno, D. (2019). *Pengaruh Service Quality, Trust, Dan Consumer Satisfaction Terhadap Consumer Loyalty Pada Cv. Sarana Marine Fiberglass*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1).
- Krisdayanti, H. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang (Doctoral Dissertation, Uin Raden Fatah Palembang)*.

- Laudon, C & Laudon, P. (2014). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm, 13th Edition*. Pearson.
- Laurent, F. (2016). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan*. *Agora*, 4(2), 95-100.
- Liani, A. M., & Yusuf, A. (2021). *Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty Dimediasi Oleh E-Satisfaction Pada Pengguna Dompot Digital Gopay*. *YUME: Journal of Management*, 4(1).
- Lutfianik, D. (2018). *Analisis Perbedaan Persepsi Konsumen Wardah Dengan La Tulipe (Studi Kasus Pada Mahasiswi Manajemen Angkatan tahun 2014 di Universitas Muhammadiyah Ponorogo)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Mahdyvianra, E. M., Kultsum, U., & Ramadani, D. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pelanggan Edukasytem. Com Melalui E-Satisfaction Dan E-Trust*. *Journal of Business Management Education (JBME)*, 6(3), 22-31.
- Martínez, P., & Rodríguez del Bosque, I. (2013). *CSR And Customer Loyalty: The Roles Of Trust, Customer Identification With The Company And Satisfaction*. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 89–99.
- Marwanah, S., & Shihab, M. S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen*. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(7), 2804-2822.
- Melinda, M. (2017). *Pengaruh E-service Quality Terhadap E-loyalty Pelanggan Go-jek Melalui E-satisfaction Pada Kategori Go-ride*. *Agora*, 5(1).
- Mohmed, A. S. I., Azizan, N. B., & Jali, M. Z. (2013). *The Impact Of Trust And Past Experience On Intention To Purchase In E-Commerce*. *International Journal Of Engineering Research And Development*, 7(10), 28-35.

- Mourbas, I. N. (2021). *Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan Customer Satisfaction dan Customer Trust Sebagai Variabel Mediasi pada Mahasiswa Pengguna M-Banking Bank Nagari di Kota Padang* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Padang).
- Neuman, W. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches Seventh Edition*. Assex: Pearson Education Limited.
- Nurayni, D., & Widiartanto, W. (2019). *Pengaruh E-Service Quality, E-Satisfaction Dan E-Trust Terhadap Customer Loyalty Pengguna Aplikasi Mobile Kai Access (Studi Pada Pengguna Aplikasi Mobile Kai Acces Semarang)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(2), 128-137.
- Nurkhomaria, D. (2022). *Pengaruh E-Trust, E-Service Quality, Dan E-Satisfaction Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Shopee.(Studi Kasus Pada Pengguna Shopee Di Ponorogo)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Prakosa, D., & Pradhanawati, A. (2020). *Pengaruh E-Trust Dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pengguna Tokopedia Di Kota Semarang)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 457-464.
- Puriwat, W., & Tripopsakul, S. (2017). *The Impact Of E-Service Quality On Customer Satisfaction And Loyalty In Mobile Banking Usage: Case Study Of Thailand*. *Polish Journal of Management Studies*, 15(2), 183-193.
- Purnamasari, D. (2018, October). *The Roles Of E-Service Quality, E-Trust, And E-Satisfaction On Online Retail Loyalty*. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 9, pp. 633-641).
- Ranjbarian, B., Fathi, S., & Rezaei, Z. (2012). *Factors Influencing On Customers' E-Satisfaction: A Case Study From Iran*. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9), 1496–1511.
- Revita, A. (2016). *E-Satisfaction dan E-Trust Mempengaruhi E-Loyalty Konsumen Wanita dalam Sosial Media*. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen*

dan Start-up Bisnis, 1(4), 505-513.

Santika, I. W., & Pramudana, K. A. S. (2018). *Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Situs Online Travel di Bali. INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia, 1(3), 278-289.*

Santoso, S. (2013). *Statistika Ekonomi Plus Aplikasi SPSS.* Universitas Muhammadiyah Ponorogo Press.

Saragih, M. G. (2019). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee Di Kota Medan): Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee Di Kota Medan).* *Jurnal Mantik, 3(1), 190-195.*

Sativa, A., & SRI, R. T. A. (2016). *Analisis Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna E-Commerce C2C Tokopedia)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).

Serila, V. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Toko Online Tokopedia Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.* *Skripsi thesis, Sanata Dharma University.*

Setyaningrum, A. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran.* CV. Andi Offset.

Setyowati, D., & Suryoko, S. (2020). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Melalui E-Trust Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pengguna Situs Bukalapak Di Kota Semarang).* *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 9(1), 251-260.*

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Alfabeta.

- Sulton, A. I. (2023). *Peran E-Satisfaction Dan E-Trust Memediasi Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pengguna Brimo* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).
- Sunyoto, D. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran, Konsep, Strategi, Dan Kasus*.
- 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.*
- Swastha, B., & Handoko, T. H. (2008). *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen, Edisi Pertama, Cetakan Keempat. Penerbit: BPFE, Yogyakarta.*
- Syafitri, A. N. (2022). *Pengaruh E-Service Quality Dan User Experience Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Trust Sebagai Mediator (Studi pada Pelanggan Shopeefood di Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality Dan Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.*
- Tjiptono & Diana. (2016). *Strategi Pemasaran, Edisi 4.* Andi Offset.
- WISESA, A. *Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Produk Minyak Goreng Pada Pt Sari Agrotama Persada Banyuwangi.*
- Wulandari, D. (2019). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi Dan E-Trust Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Top 3 Toko Online C2c)* (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang).
- Yudha Afero, O. (2021). *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Tokopedia Pada Masyarakat Kelurahan Kauman Ponorogo* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).