

## DAFTAR PUSTAKA

- A Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Malhotra. 2005. *E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. *Journal of Service Research*. 7(3)
- Ad-Durunnafis, Annisa Qhonit, And Tifani Ratu Firdaus. (2023). "Analisis Pengaruh Brand Image Dan Celebrity Endorsment Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Sepeda Motor Merek Honda Pada CV. Cempaka Motor Kiliraan Jao Kabupaten Sijunjung." *Matua Jurnal* 5.1.
- Afik Melawati, Henny Welsa, dan Bernadetta. *pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap e-loyalty dengan e-satisfaction sebagai variabel intervening pada aplikasi belanja online shopee: studi pada mahasiswa kota yogyakarta*.
- Ainur Rofiq dan Joseph M Mula. (2009). " *The Effect of Customers' Trust on e-Commerce: A Survey of Indonesian Customer B to C Transactions* ", Australasian : Conference on Information System
- Anastasia Diana. (2001). *Mengenal E-Bussines*, Yoyakarta: Penerbit Andi.
- Anita Tobagus. (2018). "Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna di Situs Tokopedia", *Jurnal Manajemen Bisnis* 6 No. 1.
- Azuar Juliandi. 2018. "Structural Equation Model Partial Least Square (Sem-Pls) Dengan SmartPLS." *Modul Pelatihan* 14.
- Bagus Aprilianto and Angga Hidayat. (2020). "Pengaruh Bisnis E-Commerce dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Kelapa Gading)." *Eko Preneur* 1.2.

- Bandawaty, E., Huriyati, R., & Dirgantari, P. D. (2020). Pengaruh Brand Image Dan E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Bentuk Inovasi Pemasaran Bukalapak. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 7(1).
- Chairul Anwar. (2017). *Buku Terlengkap Teori-Teori Pendidikan Klasik Hingga Kontemporer*. IRCiSoD.
- Chusnul Rofiah, and Dwi Wahyuni. 2017. "Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang." *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* 12.1
- Conny Sondakh. 2015. "Kualitas layanan, citra merek dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah tabungan (studi pada nasabah taplus bni cabang manado)." *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 3.1.
- D. Kamalaveni, Kalaiselvi, S., & Devi, S, 2010. Buying Decisions OF Mens' Shirts: Single Brand Show Rooms Vs Multi Brand Retail Outlets Perspective. *Journal of Arts Science & Commerce*, Vol. 1.
- D. McKnight, H., Choudhury, V., & Kacmar, C, *Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce: An Integrative Typology*. *Information Systems Research*, Vol.13 No.3.
- Danny Alexander Bastian. (2014). "Analisa pengaruh citra merek (brand image) dan kepercayaan merek (brand trust) terhadap loyalitas merek (brand loyalty) ades pt. ades alfindo putra setia." *Jurnal Strategi Pemasaran* 2.1.
- Dea Savila, and Endang Tjahjaningsih. 2023. "Pengaruh Kepercayaan Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Niat Beli Ulang." *SEIKO: Journal of Management & Business* 6.1.
- Dedi Riswandi. 2019. "Transaksi on-line (e-commerce): peluang dan tantangan dalam perspektif ekonomi

Islam." *Jurnal Econetica: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi, Dan Bisnis* 1.1.

- Departemen Agama RI. 2017. *Mushaf Tajwid dan Terjemahan*, Solo : UD. Fatwa.
- Dhimas Prakosa, and Ari Pradhanawati. 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.
- Dhiraj Kelly, Sawlani, and M. Se. 2021. *Keputusan pembelian online: kualitas website, keamanan dan kepercayaan*. Scopindo Media Pustaka.
- Dr. Ratih Hurriyanti, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. (Bandung: Alfabeta),
- Dyana Sari, Harwiki dan Wiwiek. 2018. Perilaku Konsumen (Consumer Behavior). *Perilaku Konsumen (Consumer Behavior)*, Forthcoming.
- Etta, Mamang, Sangaji dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*, (Penerbit Andi, Yogyakarta)
- Febrianto Gotama dan Tias Andarini Indarwati. 2019. " *The Effect of E-Trust and e-service quality to e-loyalty With E-Satisfaction As The Mediation Variable (The Study Of Bebas Bayar Application Users In Indonesian)*", *Jurnal Minds L Manajemen Ide dan Inspirasi*, Vol 6, No. 2.
- Felicia Laurent. (2016). *pengaruh e-service quality terhadap loyalitas pelanggan go-jek melalui kepuasan pelanggan*, AGORA Vol.4, No.2.
- Filo Novandi Prasetya dan Idris Gautama. 2014. "Pengaruh *E-Marketing* dan E-CRM Terhadap E-Loyalty Website Usaha Komunikasi", *Jurnal Pemasaran Binus University* 5 No.1.

- Forsythe, Sandra, et al. 2006. "Development of a scale to measure the perceived benefits and risks of online shopping." *Journal of interactive marketing* 20.2.
- Fransisca Andreani, Tan Lucy Taniaji dan Ruth Natalia Made Puspitasari. 2012" *The Impact of Brand Image, Customer Loyalty with Customer Satisfaction as A Mediator in Mcdonald's*", Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 14, No.1, Faculty of Economics, Petra Christian University.
- Garbarino, E. dan M. S. Johnson. 1999. "The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationship", *Journal of Marketing* 63, No.3.
- H. K. Klein, & Kleinman, D. L. 2002. *The social construction of technology: Structural considerations*, Science, Technology, & Human Values, Vol. 27 No. 1.
- Harahap, Dedy Ansari. 2018. "Perilaku belanja online di Indonesia: Studi kasus." *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* 9.2.
- Hismendi. 2016. " E-Commerce: model interaksi jual beli (studi pada pelaku interaksi jual beli melalui internet)" , *Jurnal marketing Tata Niaga Politeknik Negeri Lhokseumawe* 15 No.1
- [https:// databoks.katadata.co.id /datapublish /2023 /05 /03 /5 - e- commerce- dengan-pengunjung-terbanyak-kuartal-i-2023](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/03/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-kuartal-i-2023)
- [https://databoks.katadata.co.id /datapublish/2024/02/20/indonesia-masuk-jajaran-10-negara-paling-sering-belanja-online](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/02/20/indonesia-masuk-jajaran-10-negara-paling-sering-belanja-online)
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/02/27/> diakses pada 21 Januari 2024
- <https://jatim.bps.go.id/indicator/12/375/1/jumlah-penduduk-provinsi-jawa-timur.html>

- Humdiana. 2005. *Analisis Elemen-Elemen Ekuitas Merek Produk Rokok Merek Djarum Black*, Jurnal Ekonomi Perusahaan. Vol.2, No1, Hal. 1
- Imam Ghozali dan Hengky Latan. 2015. *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Edisi 2*, (Semarang : Badan Penerbit Undip)
- Imam Ghozali. 2014. *Struktural Equation Modelling : Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS) Edisi 4* (Semarang: badan Penerbit Universitas Diponegoro).
- Isparmo. "Internet Marketing & CEO". Official Website of Isparmo. <http://isparmo.web.id/> (6 November 2023).
- Jonathan Hansel. 2013. "Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk". *Journal The winners* 14 No.2.
- Khairun Nisa. 2022. "Pengaruh Persepsi Harga, Citra Merek, dan Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian (Studi Produk Kopi Janji Jiwa Tanjung Duren Jakarta)." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 4.1 : 44-57.
- Korneus Kurniawan Wawuru dan Syafrida Hafni Sahir. 2022. *Pengaruh E-Service Quality dan Brand Image Terhadap E-Loyalty pada Pengguna Aplikasi Shopee*, *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, Vol 3, No.3.
- Kotler & Keller. 2016. *Marketing Management*. Jakarta: Erlangga.
- Kurnia Khafidhatur dan Maya Ariyanti. 2017. "Role of Transaction Quality and Relational Quality to Customer E-Loyalty in Marketplace C2C in Indonesia". *International Journal Of Business and Economic Affairs* 2.

- Laurensius Arliman Simbolon. 2020. "*Pengaruh E-Service Quality Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce Pada Siswa/Siswi Di Sekolah menengah Kejuruan*". *Ensiklopedia of Journal*, Vol 2, No. 3.
- Magasari Gusandra Saragih. 2019. "*pengaruh e-service quality terhadap e-loyalty melalui e-satisfaction (studi pada pelanggan toko online shopee)*". *Jurnal Mantik Penusa* Vol 3, No. 1.
- Meliana, Sulistiono, S., & Setiawan, B. 2013. Pengaruh kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 1(3).
- Muhammad Isoni, Donna Setiawati, and Fariyono Fariyono. 2019. "*Analisis, Perancangan & Implementasi Aplikasi E-Commerce Berbasis Web Di Toko Abon Rojokoyo.*" *JITU: Journal Informatic Technology And Communication* 3.1
- Muhammad Arif dan Afrianti Syahputri. 2021. *the influence of brand image and product quality on customer loyalty with consumer satisfaction as a intervening variable at home industry*, *Journal of International Conference Proceedings (JICP)* Vol. 4 No. 2.
- Muhammad Aulia Adnan. 2000. *Aspek Hukum Protokol Pembayaran Visa / mastercard secure electronic Transation net* (Jakarta : Fakultas hukum Univesitas Indonesia) [www.geocities.Com](http://www.geocities.Com)
- N Paramananda dan Agus Satria P. 2015. *Pengaruh tarif premi, kualitas pelayanan, daya tarik iklan dan citra merek terhadap loyalitas nasabah*, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol.4, No. 4.
- Novianto Eko Nugroho. 2021. "*Strategi meningkatkan loyalitas konsumen dipengaruhi terpaan iklan, pemberian potongan harga dan citra merek pada*

*marketplace shopee dalam kondisi pandemi covid 19",  
Jurnal Eksekutif Vol 18, No. 1.*

- Nugroho, A. S. (2016). *e-Commerce Teori dan Implementasi* (Cetakan Pe). Yogyakarta: Ekuilibria.
- Nurliyanti, Nurliyanti, Anestesia Arnis Susanti, and Baruna Hadibrata. (2022) "Pengaruh Harga, Promosi Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian (Literature Review Strategi Marketing Manajement)." *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik* 2.2
- Nurprapti, et,al "Mengkritisi Pemikiran Think Globaly Act Localy Dalam Konteks Pemanfaatan New Media Sebagai Media Komunikasi Pemasaran Produk Usaha Kecil Menengah (UKM)", *Jurnal Manajemen Pemasaran*
- Nurul Assidikiyah, Marseto Marseto, and Sishadiyati Sishadiyati. (2021). "Analisis Potensi Pertumbuhan Ekonomi Provinsi Jawa Timur (Sebelum Dan Saat Terjadi Pandemi Covid-19)." *Jambura Economic Education Journal* 3.2
- Pandiangan, Kasman, Masiyono Masiyono, and Yugi Dwi Atmogo. 2021. "Faktor-faktor yang mempengaruhi brand equity: brand trust, brand image, perceived quality, & brand loyalty." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 2.4
- Puranda, Nindy Resti, and Putu Nina Madiawati. 2017. "Pengaruh perilaku konsumen dan gaya hidup terhadap proses keputusan pembelian produk kosmetik Wardah." *Bisnis Dan Iptek* 10.1
- Putra, Eka Nugraha, Wika Yudha Shanty, and Hatarto Pakpahan. 2017. "Efektivitas pelaksanaan sertifikasi keandalan website jual beli online dalam menanggulangi penipuan konsumen." *Jurnal Cakrawala Hukum* 8.2.

- Ravi Kalakota, and Andrew B. Whinston. 1997. *Electronic commerce: a manager's guide*. Addison-Wesley Professional,
- Richard L Oliver. 1999. "Whence consumer loyalty?." *Journal of marketing*)
- Rina Angesti Widi. 2018. *Studi Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Karyawan*, Vol. 2, No.1.
- Rini Idayanti. 2020. "Model Konsumsi Peduli Masalah Ibu-Ibu Milenial." *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research* 4.1.
- Rofiq Ainur. 2007. "Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) terhadap Partisipasi Pelanggan E- Commerce (Studi Pada Pelanggan E-Commerce Di Indonesia)", (Manajemen Kekhususan Akuntansi Manajemen: Universitas Brawijaya Malang)
- Sekar Sedyaning Kasih, Nadya Novandriani Karina Moeliono, 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*, Vol 5, No. 4.
- Setyaningsih. 2014. *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Dan Loyalitas Pada Produk Fashion*, *Jurnal Bisnis & Manajemen*.
- Sofyan Yamin dan Heri Kurniawan. 2011. *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling* (Jakarta : Salemba Empat)
- Srinivasan, S. S., Anderson, R., & Ponnawolu, K, 2002. *Customer loyalty in e-commerce: An exploration of its antecedents and consequences*, (*Journal of Retailing*). Vol. 78, No.1.



- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta)
- Suharsimi Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta ; Rineka Cipta)
- Susanty, Aries, and Najid Bangun Adisaputra. 2011. "Pengaruh brand image speedy telkom terhadap loyalitas pelanggan di Kecamatan Banyumanik Semarang." *J@ Ti Undip: Jurnal Teknik Industri* 6.3
- Tery Aris Archandar. (2010). "Pengaruh Etika Kerja Terhadap Keterlibatan Kerja Dan Implikasinya Terhadap Komitmen Kerja, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pekerjaan Pada Karyawan Lembaga Pendidikan Tinggi." *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa* 3.
- Traver & Laudon. 2014. *E-commerce: Business, Technology, Society. Global Edition. Tenth Edition*, Edinburgh Gate: Person Education
- Wearesocial diakses pada (2 November 2023) <https://wearesocial.com/id/blog/2023/01/digital-2023>
- Wikipedia, "Sejarah Perusahaan Shopee" Situs [id.wikipedia.org/wiki/Shopee\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee_Indonesia) (3 Oktober 2023).
- Wu, S. I., & Liao, C. H., 2007. *The effect of store image and service quality on brand image and purchase intention for private label brands*, Australasian Marketing Journal (AMJ). Vol. 15, No.1.
- Yoki Devianti. 2013. *pengaruh brand image terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen gojek sidoarjo*, yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk", *Journal The winners* 14 No.2
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 2002, Vol.30 No.4.