

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas*. Health Books Publishing. Hal. 12.

Nugroho, E. (2018). *Prinsip-prinsip menyusun kuesioner*. Universitas Brawijaya Press. Hal. 19.

Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara.

Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. PENERBIT KBM INDONESIA.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet

Suliyanto, S. E., & MM, S. (2017). *Metode penelitian kuantitatif*.

Sukmadinata, S. N. (2005). *Metode penelitia*. Bandung: PT remaja rosdakarya.

Sumargo, B. (2020). *Teknik sampling*. Unj press. Hal. 20

Penelitian Jurnal :

Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, Vol.9. No.(1), Hal. 23-24

Alfin, M. R., & Nurdin, S. (2017). *Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ecodemica*, Vol.1. No.(2), Hal. 252

Ardian, N. (2019). *Pengaruh Insentif Berbasis Kinerja, Motivasi Kerja, Dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai UNPAB*. *JEpa*, Vol.4. No.(2), Hal.127-129

- Armanto, I. D. (2018). *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play* (Doctoral dissertation, Udayana University). Vol.7. No. 3 Hal. 285-286.
- 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)*, Vol. 3. No.(4), Hal. 2397.
- Carvallo, D. D. D., Udayana, I. B. N., & Maharani, B. D. (2022). *Pengaruh Orientasi Belanja, E-Trust, dan E-Service Quality Terhadap Minat Beli di Lazada*. *Jurnal Pendidikan Dasar dan Sosial Humaniora*, Vol.1. No.(8), 1586.
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile*. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, Vol.18. No.(1), Hal. 10
- Ependi, R., & Wijaksana, T. I. (2022). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Gojek Indonesia (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Gojek Di Kota Bandung*. *eProceedings of Management*, 9(3).
- Fauzi, H. (2021). *Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Universitas Majalengka Pelanggan E-Commerce Shopee)* *The Effect Of E-Service Quality And E-Trust On Customer Satisfaction (Study Of Majalengka University Students, Shopee E-Commerce*. Vol 4. No.2. Hal. 158-160
- Fiona, D. R., & Hidayat, W. (2020). *Pengaruh Promosi Penjualan dan E-Service Quality Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Gopay Di Jabodetabek)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vo.9. No. (1).
- Fiqri, A. F., & Octavia, A. (2022). *Dampak E-Service Quality, E-Trust dan Persepsi Resiko Terhadap Repurchase Intention Yang Dimediasi E-*

Satisfaction Dalam Menggunakan Aplikasi E-Commerce Dimasa Pandemic Covid-19 Di Kota Jambi. Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, Vol.11. No.(03), Hal.605.

Fitriana, I. (2020). *Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Satisfaction (Survei Pada Mahasiswa Pengguna OVO Di FISIP Universitas Lampung). Jurnal Kompetitif Bisnis, Vol.I. No.(4). Hal. 174.*

Gemilang, I., & Soesanto, H. (2021). *Analisis Pengaruh Promotion dan E-Trust Terhadap Eloyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. Diponegoro Journal of Management, Vol.10. No.(2). Hal 3*

Handayani, Y., Tyas, A. A. W. P., & Ummanah, U. (2022). *How E-Service Quality And E-Trust Affect Reuse Decision On Aplikasi Privyid. MBIA, Vol.21.No.(1).Hal 21.*

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, Vo.I. No. (4), Hal 163*

Hutama, F. I., & Hutami, R. R. F. (2021). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Jd. Id (Studi Kasus Pada Pelanggan Di Bandung). eProceedings of Management, Vol.8. No.(4). Hal 3194.*

Istighfarnissa, N., Pradhanawati, A., & Prabawani, B. (2022). *Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pembelian Tiket di Situs Traveloka). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol.11. No.(3), hal. 402.*

Izzah, N. N., Budiatmo, A., & Listyorini, S. (2022). *Pengaruh E-Service Quality, Perceived Ease Of Use, dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Pizza Hut Delivery Pekalongan). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol.11. No.(1), Hal. 52.*

- Japarianto, E., & Adelia, S. (2020). *Pengaruh Tampilan Web Dan Harga Terhadap Minat Beli Dengan Kepercayaan Sebagai Intervening Variable Pada E-Commerce Shopee. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol.14.No.(1), 35-43*
- Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2021). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aplikasi E-Commerce Shopee. Jurnal Manajemen, Vol.13 No.(1), Hal 58*
- Junaidi, R., & Susanti, F. (2019). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Uptd Baltekkomdik Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat. Hal.3*
- Kartono, R. A., & Halilah, I. (2019, August). *Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty (Studi Pada Seller Di Bukalapak). In Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar (Vol. 10, No. 1, hal 1206).*
- 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, Vol. No. 5(4), 780-791.*
- Khairunnisa, K., & Jiwandono, I. S. (2020). *Analisis Metode Pembelajaran Komunikatif Untuk Ppkn Jenjang Sekolah Dasar. ELSE (Elementary School Education Journal): Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Sekolah Dasar, Vol.4. No.(1), Hal.12*
- Kusmita, A. C., Farida, N., & Saryadi, S. (2022). *Pengaruh E-Trust Dan E-Service Quality Terhadap Online Repurchase Intention Melalui E-Satisfaction (Pada Mahasiswa SI Fisip Yang Pernah Berbelanja Di Lazada). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, vol.10. No(3), Hal.1309*
- Laurent, F. (2016). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. Agora, Vol.4. N0.(2). Hal. 95*
- Maghfiroh, W. I., Himawan, A. F. I., Sukaris, S., & Krisnawati, W. (2022). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY, E-TRUST DAN E-SATISFACTION*

TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY PADA PENGGUNA BRI MOBILE (Brimo). SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, Vol.1. No.(2), Hal. 483.

- Mahadhika, P. A., & Zuliestiana, D. A. (2021). *Pengaruh E-Trust Dan Kualitas Website Terhadap E-Purchase Intention. eProceedings of Management, Vol.8.No.(2). Hal 890.*
- Mahendra, K. P. (2019). *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo. Agora, Vol.7. No.(1).*
- Mardiatmoko, G. (2020). *Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda [Canarium Indicum L.]). BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan, Vol. 14.No.(3), Hal 335*
- Mariana, Y., & Fadli, J. A. (2022). *Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction Terhadap E-Loyalitas Nasabah Perbankan Indonesia. Jurnal Multidisiplin Indonesia, Vol.1. No. (1), Hal.187*
- Maulana, A. S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul, Vol.7. No. (2), Hal 114-122.*
- Meidita, Y., & Suprpto, R. I. R. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce (Studi Kasus: Shopee). Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X.*
- Mubarok, A., & Kurriwati, N. (2021). *Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Satisfaction Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banki Ng Bank Tabungan Negara Bangkalan. Jurnal Kajian Ilmu Manajemen (JKIM), Vol 1. No (1). Hal 92.*
- Murniasih, E., & Sudarma, K. (2016). *Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kompetensi Pada Kinerja Karyawan Dimediasi Komitmen Afektif. Management Analysis Journal, Vol.5. No.(1). Hal. 29-30*

- Nanincova, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro*. *Agora*, Vol.7.No.(2).
- Nasuka, M. (2017). *Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Dengan Layanan Inti*. *DIKTUM: Jurnal Syariah Dan Hukum*, Vol.15. No.(2), 198-199
- Nasution, H. F. (2016). *Instrumen Penelitian Dan Urgensinya Dalam Penelitian Kuantitatif*. *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, Vol.4. No.(1), hal 64.
- Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). *Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Ilmiah Matrik*, Vol.22. No.(1). Hal. 57.
- Ningtiyas, A. W., Muslih, B., & Soedjoko, D. K. H. (2022). *Analisis Pengaruh E-Service Quality, E-Trust Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Artee Collection Nganjuk*. *SIMPOSIUM NASIONAL MANAJEMEN DAN BISNIS (SIMANIS) dan Call for Paper*, Vol.1. No.(1). Hal. 215.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At JNE Branch In Bandung]*. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, Vol.11. No. (2), Hal. 266-167.
- Pradnyaswari, N. P. I., & Aksari, N. M. A. (2020). *E-Satisfaction Dan E-Trust Berperan Dalam Memediasi Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pada Situs E-Commerce Blibli. Com*. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Vol.9.No.(7), Hal.2684.
- Pramuditha, R., Hidayah, S., & Indriastuti, H. (2021). *Pengaruh Service Quality, E-Trust Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Konsumen*. *SKETSA BISNIS*, Vol.8. No.(2), 126-127

- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). *Penerapan Skala Likert Dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. Jurnal Sains Dan Informatika*, Vol.5 No.(2), Hal.122-132
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality Dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol.18. No.(2). Hal 17
- Prasetyo, H. D., & Purbawati, D. (2017). *Pengaruh E-Service Quality Dan E-Security Seals Terhadap E-Satisfaction Melalui Keputusan Pembelian Konsumen E-Commerce (Studi Kasus Pada Konsumen Lazada Indonesia). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol.6. No.(1), Hal.167.
- Putri, S. A. & Hadi.C. (2022). *Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Grab-Food Dari Generasi Z. Buletin Riset Psikologi dan Kesehatan Mental*, 10.
- Putri, S. F. A., & Marlina, N. (2021, September). *Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Konsumen. In FORUM EKONOMI* (Vol. 23, No. 3, HAL. 465).
- Rafiedhia, R. M., & Kusumahadi, K. (2021). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Purchase Intention (Studi Kasus: Website Shopee. Co.CIRE Id Tahun 2021). eProceedings of Management*, Vol.8. No.(6).Hal 7815
- Ridha, N. (2017). *Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian. Hikmah*, Vol.14. No.(1), Hal. 66
- Rintasari, D., & Farida, N. (2020). *Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty melalui E-Satisfaction (Studi pada Pengguna Situs E-Commerce C2C Shopee di Kabupaten Sleman). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 539-547.

- Roisah, R., Ahha, Z. A., & Angliawati, R. Y. (2022). *Upaya Meningkatkan E-Satisfaction Melalui E-Trust Dan E-Service Quality Pada Pengguna Shopee Kota Bandung. Jurnal Sains Manajemen, 4(2), 65-76.*
- Rojiqin, M. K., Hadi, S. N., & Utomo, Y. T. (2022). *Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Customer Loyalty Shopee Melalui E-Satisfaction Di Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Prespektif Syariah. Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Perbankan Syariah, 2(4), 3*
- Santoso, G. (2015). *Determinan Koefisien Respon Laba. Parsimonia-Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2(2), 77*
- Setiawan, E., & Septiani, S. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Moda Transportasi Grab Di Tangerang Selatan. J-MKLI (Jurnal Manajemen dan Kearifan Lokal Indonesia), vol 2. No.(1). Hal. 57.*
- Suariedewi, I. G. A. A. M., & Suprapti, N. W. S. (2020). *Effect Of Mobile Service Quality To E-Trust To Develop E-Satisfaction And E-Loyalty Mobile Banking Services. International Research Journal of Management, IT & Social Sciences, 7(1), 185-196.*
- Syafiq, A. (2019). *Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam. El-Faqih: Jurnal Pemikiran dan Hukum Islam, Vol.5. No.(1), 109-110.*
- Tobagus, A. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia. Agora, Vol.6. No.(1). Hal 2*
- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay. Jurnal Tekno Kompak, Vol.12.No.(2),Hal. 68*

Penelitian Disertasi

Kristiadi Putra, B. (2021). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST PADA KEPUASAN PELANGGAN (Survey Pada Pelanggan PLN Unit Layanan Pelanggan Karang Pengguna Aplikasi PLN Mobile)* (Doctoral dissertation, Universitas Teknokrat Indonesia). hal. 17-18.

Skripsi

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). Hal 21.

Saskiana, D. (2021). *Pengaruh online customer review, online customer rating, e-service quality, e-trust dan harga terhadap keputusan membeli pada konsumen marketplace Shopee di Surabaya* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).Hal 30-31

Website :

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish> diakses 12 november 2022 09.32 wib

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/> diakses pukul 00.39 wib

