

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Sanusi, 2011. Metodologi Penelitian Bisnis. Cetakan ke-8. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Ayu, D. P., & Sulistyawati, E. (2018). Persepsi Nilai Pelanggan Memediasi Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja Online (Studi Kasus pada Zalora Online Shop). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(5).
- Diansyah, D., & Putera, R. M. (2017). Pengaruh Ekuitas Merek Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Keputusan Pembelian. *Media Ekonomidan Manajemen*, 32(2).
- Ekawati, R., & Tasri, N. (2019). Meningkatkan Loyalitas Pelanggan melalui Kualitas Produk Dan Promosi Penjualan. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, (2), 1221-1228.
- Fahmi, M., Prayogi, M. A., & Jufrizen, J. (2018). Peran kepercayaan pelanggan dalam memediasi pengaruh kualitas website terhadap loyalitas pelanggan online shop. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 2(3), 121-130.
- Fauzi, M. I., Rachma, N., & Hufron, M. (2019). PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ONLINE SHOP MELALUI KEPERCAYAAN (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang Prodi Manajemen Angkatan 2015-2018). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 8(07).
- Heriyanto, D., & Nurtjahjani, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Cap Jempol Ponsel Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 3(1), 316-321.
- IBI DARMAJAYA, 2018. Panduan Penyusunan Karya Ilmiah. Jurusan Manajemen
- Kotler and Gary Armstrong, 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13, Jilid 1, Jakarta: Erlangga
- Kotler, dan Keller, 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2014). Prinsip-prinsip Manajemen. Edisi 14, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

- Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Ikhsan, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. *Sains Manajemen*, 5(1).
- Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi kualitas website universitas XYZ dengan pendekatan webqual [Evaluation of XYZ university website quality based on Webqual approach]. *Buletin Posdan Telekomunikasi*, 14(1), 51-64.
- Octavian, A. (2019). Analisis Loyalitas Pelanggan Online shop Shopee. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, (2), 1077-1080.
- Pahlopi, G. S., & Arifin, R. (2017). PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN, TRUST DAN WEBSITE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ONLINE SHOP OLX.COM STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI ANGKATAN TAHUN 2015 UNIVERSITAS ISLAM MALANG. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 6(08).
- Purwitasari, R. (2019). PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, NILAI PELANGGAN DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pengguna Aplikasi OVO Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya). *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 4(2).
- Putra, Bobby S., et al. "Pengaruh Experiential Marketing Dan Brand Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Aryaduta Di Pekanbaru." *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, vol. 4, no. 1, Feb. 2017, pp. 45-59
- Putri, N. A., & Zainul Arifin, W. (2016). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan Switching Barrier Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 32 No. 1 Maret*.
- Safina, W. D. (2020). Pengaruh Website Quality Dan Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Lazada Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UINSU Medan. *Movere Journal*, 2(1), 115-123.
- Samboro, J. (2018). Pengaruh Website Quality, Kepercayaan Website Pada Persepsi Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Adbis: Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 12(1), 65-74.

- Santoso, E. B., & Samboro, J. (2017). Pengaruh Promosi Penjualan dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Adbis: Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 11(1), 1-8.
- Simon, P., & Tjokrosaputro, M. (2018). Pengaruh Brand Awareness, Perceived Quality Dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty Produk Tolak Angin. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(5).
- Sudarwati, S., Kustiyah, E., & Tsani, A. F. (2017). Pengaruh Periklanan, Personal Selling, Publisitas dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus di PT. Batik Semar Surakarta). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 4(3), 360-372.
- Sugianto Y. M. N. (2016). Pengaruh Website Quality, Electronic Word-of-mouth, Dan Sales Promotion Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Zalora. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 3(2), 9.
- Suhardi, S., & Carolin, F. A. (2019). Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty Semen Holcim Pada Pt. Kinco Prima Kota Batam. *Jurnal Benefita: Ekonomi Pembangunan, Manajemen Bisnis & Akuntansi*, 4(1), 39-50.
- Tjiptono & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono. 2011. *Pemasaran jasa*. Malang : Bayumedia.
- Bisnis.com (2020, 3 Mei) Pembobolan Data Tokopedia, Ini Dampak kepada Pelanggan.
<https://teknologi.bisnis.com/read/20200503/84/1235695/pembobolan-data-tokopedia-ini-dampak-ke-konsumen>
- Cnbcindonesia.com (2020, 5 Maret). Tokopedia Dibayangi Krisis Kepercayaan Dari Pelanggannya. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200505204833-37-156559/tokopedia-dibayangi-krisis-kepercayaan-dari-konsumen>
- [cnnindonesia.com \(2020, 12 Mei\). Bos Tokopedia Bicara Soal Pencurian 91 Juta Data Pengguna.](https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200512123606-185-502440/bos-tokopedia-bicara-soal-pencurian-91-juta-data-pengguna)
<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20200512123606-185-502440/bos-tokopedia-bicara-soal-pencurian-91-juta-data-pengguna>
- [databoks.co.id \(2019, 22 Oktober\). 10 E-Commerce dengan Pengunjung Terbesar Kuartal III-2019.](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/22/inilah-10-e-commerce-dengan-pengunjung-terbesar-kuartal-III-2019)
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/22/inilah-10-e-commerce-dengan-pengunjung-terbesar>

[databoks.co.id \(2019, 29 Januari\). Ini e-Commerce Indonesia Paling Diminati pada Triwulan III 2018.](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/01/31/ini-e-commerce-indonesia-paling-diminati-pada-triwulan-iii-2018)
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/01/31/ini-e-commerce-indonesia-paling-diminati-pada-triwulan-iv-2018>

[Detik.com \(2020, 25 Januari\) Survei : Tokopedia dan Shopee Adu Kuat Mendominasi.](https://inet.detik.com/business/d-4872404/survei-tokopedia-dan-shopee-adu-kuat-mendominasi)
<https://inet.detik.com/business/d-4872404/survei-tokopedia-dan-shopee-adu-kuat-mendominasi>

[mediaindonesia.com \(2019, 9 Desember\). Sederet Prestasi Tokopedia dari Tahun ke Tahun.](https://m.mediaindonesia.com/read/detail/285799-sederet-prestasi-tokopedia-dari-tahun-ke-tahun)
<https://m.mediaindonesia.com/read/detail/285799-sederet-prestasi-tokopedia-dari-tahun-ke-tahun>

[Merdeka.com \(2019, 8 November\). Cara Tokopedia ‘Gaet’ Pelaku UMKM Daerah Agar Bersaing di Kancah Nasional.](https://www.merdeka.com/teknologi/cara-tokopedia-gaet-pelaku-umkm-daerah-agar-bersaing-di-kancah-nasional.html)
<https://www.merdeka.com/teknologi/cara-tokopedia-gaet-pelaku-umkm-daerah-agar-bersaing-di-kancah-nasional.html>