

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari., M. E. (2021). Metodologi Penelitian Kuantitatif Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Issue May).
- Adamu, M. (2017). AN OVERVIEW OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY; A LITERATURE REVIEW. In *International Journal*. [www.austinpublishinggroup.com](http://www.austinpublishinggroup.com)
- Agis, P. D. (2020). *Penggunaan Aplikasi Tik Tok Dan Efeknya Terhadap Perilaku Keagamaan Remaja Islam Di Kelurahan Waydadi Baru Kecamatan Sukarame*. 2507(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Agustina, S., & Trihudiyatmanto, M. (2020). *Analisis Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. 53(9), 1689–1699. <https://learn-quantum.com/EDU/index.html%0Ahttp://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf%0Ahttps://hdl.handle.net/20.500.12380/245180%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001%0Aht>
- Aisyah, A. P., Dwi Nurhaepi, H., Khaerani, N., & Kusumadinata, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Tiktok Shop Terhadap Kepuasan Konsumen. *Karimah Tauhid*, 1(6), 890–902.
- Akhmadi, M. D. D., & Martini, E. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Ovo. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 4, 708–720.
- Akhtar, N., Siddiqi, U. I., Islam, T., & Paul, J. (2022). Consumers' untrust and behavioral intentions in the backdrop of hotel booking attributes. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(5), 2026–2047. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2021-0845>
- Al Daabseh, T. K. I., & Aljarah, A. (2021). The relationship between online sale and customer value co-creation: The mediating role of e-satisfaction and e-trust. *International Journal of Data and Network Science*, 5(2), 97–106. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.2.005>
- Alya, I., & Nina, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(3).
- Andriansyah, A. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(04), 422–432. <https://doi.org/10.46799/jst.v2i4.262>
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 60–77. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.545>

- Aptaguna, A., & Pitaloka, E. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek. *Widyakala*, 3.
- Armaniah, H., & Nikmah, W. (2023). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Yang Dimediasi Oleh Variabel E-Satisfaction Pada Pengguna Ojek Online Go-Jek Di Jabodetabek. *PORTOFOLIO: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1–10.
- Asnaniyah, S. (2022). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust Dan E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty Konsumen Muslim. *Journal of Comprehensive Islamic Studies*, 1(2), 275–302. <https://doi.org/10.56436/jocis.v1i2.142>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Azizah, J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Irian Supermarket Dan Dept Store Medan Marelan). *Jurnal Mahkota Bisnis (Makbis)*, 2(1), 1–16. <https://doi.org/10.59929/mm.v2i1.18>
- Bagus, I., Indra, G., Purba, W., Gusti, I., & Tirtayani, A. (2021). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana Pengaruh E-Price Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Pada Era Pandemi*. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/index>
- Barattucci, M., Pagliaro, S., Ballone, C., Teresi, M., Consoli, C., Garofalo, A., De Giorgio, A., & Ramaci, T. (2022). Trust in Science as a Possible Mediator between Different Antecedents and COVID-19 Booster Vaccination Intention: An Integration of Health Belief Model (HBM) and Theory of Planned Behavior (TPB). *Vaccines*, 10(7). <https://doi.org/10.3390/vaccines10071099>
- Berliana, C. (2022). Effect Of E-Service Quality, E-Trust, And Commitment On E-Loyalty With E-Satisfaction As A Mediation Variable Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Dan Commitment Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 3, Issue 4). <http://journal.yrpiuku.com/index.php/msej>
- Berlianto, M. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan-E, Kepuasan-E, Dan Kepercayaan-E Terhadap Kesetiaan-E Pada Gojek. *Business Management Journal*, 13(1), 1–28. <https://doi.org/10.30813/bmj.v13i1.247>
- Budiono, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi, Lokasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan Dimasa Pandemi Covid-19. *Segmen Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17.
- Cahya, A., efriyanto, & Metekohy, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo). *Account; Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan*, 8(1).
- Cahyanti, A., Sudarmiatin, & Dhewi, titis shinta. (2022). Effect of E-Service Quality and E-Trust on E-Loyalty of E-Payment Through E-Satisfaction of Shopee pay Users. *International Journal Of Humanities Education and Social Sciences (IJHESS)*, 2(1), 239–246. <https://doi.org/10.55227/ijhess.v2i1.234>

- Chaniago, H. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Pada Loyalitas Konsumen Nano Store Analysis Of Service Quality, Products Quality, And The Price On Nano Store Consumers' Loy.* <https://www.researchgate.net/publication/349076606>
- Chikazhe, L., Makanyeza, C., & Chigunhah, B. (2021). Understanding Mediators And Moderators Of The Effect Of Customer Satisfaction On Loyalty. *Cogent Business And Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1922127>
- Chintya, N., Irwan Padli Nasution, M., Manajemen, P., & Ekonomi Dan Bisnis Islam, F. (2024). *Surplus : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Pengaruh Negatif Perkembangan Tiktokshop Melalui Sistem Informasi Manajemen*. 2(2), 149–153.
- Christina Dewi W, Apriana Anggreini Bangun, Ratna Susilowati, & Mughni Mutmainnah Iskandar A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Arbitrase: Journal Of Economics And Accounting*, 4(2), 193–203. <https://doi.org/10.47065/Arbitrase.V4i2.1333>
- Cindy, A., Sari, M., Lestariningsih, M., Tinggi, S., Ekonomi, I., Stiesia, I. (, & Surabaya, ). (2021). Pengaruh Promosi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee (Studi Pada Mahasiswa Stiesia Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.
- David. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online Grab* (Vol. 6, Issue 2).
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology. *Mis Quarterly: Management Information Systems Article*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dayan, M. T. (2020). Pengaruh Persepsi Konsumen, Gaya Hidup Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital. *Jurnal Transaksi*, 12(1), 40–50.
- Devi, M. F., Pradana, M., & Nugraha, D. W. (2021). The Influence Of E-Trust On E-Customer Loyalty Of Online Food Delivery Customers In Indonesia (Study Conducted During Covid-19 Pandemic). *Proceedings Of The International Conference On Industrial Engineering And Operations Management*, 2890–2898. <https://doi.org/10.46254/Sa02.20210811>
- Dewi, N., Sudrajat, A., Chairunnisa, G., & Assyifa, S. N. (2024). *Stream To Shop : Perilaku Belanja Gen Z Pada Social Commerce Dan Apa Yang Paling Memikat Mereka*. 2(3), 257–272.
- Dharmawati, D., Cahyono, Y., Soesanto, D. R., & Suryani, P. (2022). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Lensa*, 16(1), 9–18. <https://doi.org/10.58872/Lensa.V16i1.29>
- Dlodlo, N. (2014). The Relationships Among Service Quality, Trust, User Satisfaction And Post-Adoption Intentions In M-Payment Services. *Mediterranean Journal Of Social Sciences*, 5(23), 165–175. <https://doi.org/10.5901/Mjss.2014.V5n23p165>
- Eka Tama, D., & Widyastuti, S. (2023). *EKOBISMAN: Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Strategy And Perceived Value On Customer Loyalty Through*

*Satisfaction*). 8(2), 165–179.

- Erica, D., & Al Rasyid, H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Akademik Bina Sarana Informatika*, 16(2), 168–176.  
[Http://Repository.Uph.Edu/20314/%0ahttp://Repository.Uph.Edu/20314/4/Chapter1.Pdf](http://Repository.Uph.Edu/20314/%0ahttp://Repository.Uph.Edu/20314/4/Chapter1.Pdf)
- Ermida, N. E., Ghalib, S., & Wahyuni, N. (2022). Pengaruh Diskon Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Tix Id Di Kota Banjarmasin. *Smart Business Journal*, 1(1), 41. <https://doi.org/10.20527/Sbj.V1i1.12790>
- Fadillah, N., & Sumartono. (2024). Strategi Komunikasi Bisnis Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Expedisi Di Era Digital. *Jurnal Bisnis Inovatif Dan Digital*, 1(3).
- Faisol, Usman, & Qamariyah, S. (2022). Implikasi Kepercayaan Dan Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Pelayanan Koperasi Pondok Pesantren Nurul Ulum Oro Dalam Desa Sejati Kec. Camplong Kab. Sampang. *Revenue : Jurnal Ekonomi Pembangunan Dan Ekonomi Islam*, 5(02), 48–57. <https://doi.org/10.56998/Jr.V5i02.52>
- Fajar, Adrian, Hartono, & Verlandes, Y. (2022). *Pengaruh E-Service Quality, Customer Trust, Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Application Profits Anywhere (Studi Pada Nasabah Pt Phintraco Sekuritas Surabaya)*. 3(7), 6967–6974.
- Firmansyah, D., Haryani, Safrina, E., & Diah, M. (2023). Analisis Celebrity Endorsment Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Online Shop Shopee Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5, 885–889. <https://doi.org/10.37034/InfEb.V5i3.674>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*, 3(2), 273–282. [Http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/maneggio](http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/maneggio)
- Gusfei, A. D., & Pradana, M. (2022). *The Effect Of E-Service Quality And E-Trust On Mobile Payment Application E-Customer Loyalty Through E-Customer Satisfaction As Intervening Variable*.
- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (Mea)*, 7(1), 253–274. <https://doi.org/10.31955/Mea.V7i1.2912>
- Hafisudin, G. N., & Nuswantoro, U. D. (2024). *Kualitas Layanan; Loyalitas Pelanggan; Shopee*. 2(10), 302–313.
- Hair Et Al. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th Edition)* (7th Ed.).
- Hamidah Rahim. (2017). *Analisis Pengaruh Persepsi Resiko, Dankepercayaan Terhadap Minat Transaksipenggunaan Paytren Pada Pt. Veritra Sentosainternasional*.
- Handayani, S. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Kepercayaan*

*Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik Dalam Perspektif Bisnis Syariah.*

- Hanifah, H., & Nio, R. (2023). Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna shopee di Kota Padang Haura Hanifah. In *Jurnal Riset Psikologi* (Vol. 6, Issue 1).
- Hansopaheluwakan, S. (2021). Analysis of e-service quality and website quality effect on e-customer loyalty through e-customer satisfaction (case study: Tokopedia). *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 794(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/794/1/012086>
- Heryanti, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment). *Journal on Education*, 5(3), 8080–8096. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i3.1595>
- Hidayat, F., Riono, B., Kristiana, A., & Dewi, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(3), 214–231.
- Himawati, D., & Firdaus, M. F. (2021). Pengaruh Word of Mouth dan Manfaat Terhadap Keputusan Menggunakan E-Wallet Dana Melalui Kepercayaan Pelanggan di Jabodetabek. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 4(3), 424–436. <https://doi.org/10.31842/jurnalnobis.v4i3.194>
- Humairoh, N. F. M. A. (2023). *Determinasi Minat Beli Ulang Konsumen Pada Aplikasi TikTok.*
- Indriastuti, H., Putri, A. N. O. D., Robiansyah, R., & Anwar, H. (2022). The Effect of E-Service Quality and E-Trust on Customer Loyalty and Mediating Customer Satisfaction of Internet Banking Users. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 10(1), 24–34. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v10i1.7533>
- Irdianty, A., & Aditya, B. R. (2020). Indonesian Student Perception in Digital Payment. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(4), 518–530. <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i4.2713>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). KONSEP Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*.
- Kesuma, D. P., & Amelia, L. (2022). Penerapan Quality Function Deployment Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(2), 1666–1680.
- Maha Putra, I. K. A., Ayu Wimba, I. G. A. W., & Susanti, P. H. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung* (Vol. 1, Issue 4).
- Mcknight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). *The impact of initial consumer*

*trust on intentions to transact with a web site: a trust building model.*  
www.elsevier.com/locate/jsis

- Muhyidin. (2020). Covid-19, New Normal Dan Perencanaan Pembangunan Di Indonesia. *The Indonesian Journal Of Development Planning, Volume IV.*
- Murhadi, Werner Reski, E. (2022). *Pengaruh E-Service Quality, Kesadaran Merek, Kepercayaan, Word Of Mouth, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Tiktok Shop (Studi Pada Pelanggan Tiktok Shop).*
- Naharul, T. S., Citaningtyas, D., & Kadi, A. (2022). Peran Kepercayaan Sebagai Mediasi Pada Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Website Terhadap Niat Pembelian Tiktok Shop Di Madiun. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi 4.*
- 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*, 22(1), 55–63. <https://doi.org/10.33557/Jurnalmatrik.V22i1.839>
- Novianti, A. H. (2024). Pengaruh E-Service Quality, Reputation, E-Trust, E-Satisfaction Terhadap E-Customer Loyalty. *Jurnal ISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 20(2), 129–149. <https://doi.org/10.36451/Jisip.V20i2.91>
- Nurfritri, A. R., Winarsih, W., Setyaningsih, E., & ... (2024). Minat Beli Online Pada Produk Pakaian Wanita Di Tiktok Shop Ditinjau Dari Aspek Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi Dan Persepsi Harga. *Innovative: Journal Of ...*, 4, 5035–5047. <http://j-innovative.org/index.php/innovative/article/view/9861>  
<http://j-innovative.org/index.php/innovative/article/download/9861/6873>
- Nurul Azizah, L., Sidik, M., & Fauzan Rivano, M. (2022). Literature Review Keunggulan Kompetitif: Pengaruh Inovasi, Kreativitas Dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 264–273. <https://doi.org/10.38035/Jim.V1i1.37>
- Paensi, M., Romegar Mair, Z., Permatasari, I., & Jambak, M. I. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi E-Sumsel Dalam Pembuatan Surat Tugas Dan Taksasi SPPD Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan. *Jseci (Journal Of Software Engineering And Computational Intelligence*, 01(02), 101–106.
- Pangesti, E., Resmi, S., & Utami, M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Gunungkidul. *Cakrawangsa Bisnis Jurnal*, 5(1), 17–28.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL A Multiple-Item Scale For Assessing Electronic Service Quality. *Journal Of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pasaribu, F., Sari, W. P., Ni Bulan, T. R., & Astuty, W. (2022). The Effect Of E-Commerce Service Quality On Customer Satisfaction, Trust And Loyalty. *International Journal Of Data And Network Science*, 6(4), 1077–1084. <https://doi.org/10.5267/J.Ijdns.2022.8.001>
- Pei, X. L., Guo, J. N., Wu, T. J., Zhou, W. X., & Yeh, S. P. (2020). Does the effect of customer experience on customer satisfaction create a sustainable competitive advantage? A comparative study of different shopping situations. *Sustainability*

(Switzerland), 12(18), 1–19. <https://doi.org/10.3390/SU12187436>

- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Di Bandung. *SOSIOHUMANITAS*, 20(2), 64–78. <https://doi.org/10.36555/Sosiohumanitas.V20i2.112>
- Pradnyadewi, L. P. A., & Giantari, I. A. . (2022). Effect Of E-Service Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty On Tokopedia Customers In Denpasar. *European Journal Of Business And Management Research*, 7(2), 200–204. <https://doi.org/10.24018/Ejbm.2022.7.2.1297>
- Prayitno, M. L., Rivai P., A. K., & Rahmi. (2023). Pengaruh E-Service Quality Dan Trust Terhadap Customer Loyalty Yang Dimediasi Oleh Customer Satisfaction : Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. *Indonesian Journal Of Economy, Business, Entrepreneurship And Finance*, 3(1), 88–108.
- Purbohastuti, A. W. (2017). Efektivitas Media Sosial Sebagai Media Promosi. *Tirtayasa Ekonomika*, 12(2), 212. <https://doi.org/10.35448/Jte.V12i2.4456>
- Putri, F. K., Tumbel, A. L., & Djemly, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadaployalitas Pelanggan Pada Pt. Matahari Department Store Di Mantos 2. In *Jurnal Emba* (Vol. 9, Issue 1).
- Putri, N., & Siregar, O. M. (2023). Pengaruh Discount Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna Tiktok Shop Di Kota Medan. *Journal On Education*, 06(01).
- Putri, T. B., Savitri, C., & Fadilla, S. P. (2023). Pengaruh Konten Pemasaran Dan E-Wom Pada Media Sosial Tiktok Shop Terhadap Keputusan Pembelian Generasi Z Di Kabupaten Karawang. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2442–2454. <https://doi.org/10.47467/Alkharaj.V6i2.5305>
- Rahmawaty, S., Rustandi Kartawinata, B., Akbar Politeknik Piksi Ganesha Bandung Jalan Jend Gatot Subroto No, A., & Indra Wijaksana, T. (2021). *The Effect Of E-Service Quality And E-Trust On E-Customer Loyalty Through E-Customer Satisfaction As An Intervening Variable (Study On Gopay Users In Bandung)*.
- Ramadhan, F. R., & Sugiyanto. (2023). Pengaruh E-Service Quality, Brand Image, Dan Customer Trust Terhadap E-Loyalty Melalui E-Customer Satisfaction Pada Perusahaan E-Commerce Sociolla. *Res Publica: Journal Of Social Policy Issues*, 1(3), 82–96.
- Ramadhina, N., & Hasan, I. (2024). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Pengguna BSI Mobile PT. BSI Di Kota Malang. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(6), 4130–4140. <https://doi.org/10.47467/Alkharaj.V6i6.1541>
- Rao, K. S., Rao, B., & Acharyulu, G. V. R. K. (2021). Examining Epwom-Purchase Intention Link In Facebook Brand Fan Pages: Trust Beliefs, Value Co-Creation And Brand Image As Mediators. *IIMB Management Review*, 33(4), 309–321. <https://doi.org/10.1016/J.Iimb.2021.11.002>
- Rizka, M., & Widji, A. (2013). *Customer Loyalty the Effects of Service Quality and The*

*Mediating Role of Customer Relationship Marketing TelKom Speedy in Jember Area Muchtar.* 2(1).

- Rizkiawan, I. K., Putranti, L., & Puspita, D. (2021). Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap e-loyalty dengan e-satisfaction sebagai variabel intervening pada pengguna e-commerce shopee di Surakarta. *Journal of Management and Digital Business*, 2(3), 150–160. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v2i3.576>
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). *Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang DiMediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang.*
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prosocial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Sahid, A., Samsir, & Garnasih, R. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen dimasa New Normal pada Lembaga TOEFL Indonesia di Pekanbaru. *Daya Saing*, 9(2), 370–379.
- Said, H. S., Khotimah, C., Ardiansyah, D., Khadrinur, H., Telkom, U., Telkom, U., Telkom, U., & Telkom, U. (2023). *Uji Validitas dan Reliabilitas : Pemahaman Mahasiswa Akuntansi Terhadap Matakuliah Accounting For Business atau Pengantar Akuntansi ( Studi pada Mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Telkom Tahun Ajaran 2022 / 2023 ).* 3(2).
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Minat Beli Pada Ranch Market. In *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) /Vol (Vol. 3, Issue 1).*
- Saidani, B., & Wijayanti, M. (2021). Pengaruh harga dan kepercayaan pada jasa pengiriman X terhadap kepuasan pelanggan E-commerce di Jakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 58(12), 7250–7257. <https://doi.org/10.1128/AAC.03728-14>
- Samara Aldi, & Susanti Metta. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *JURNAL RISET AKUNTANSI*, 1. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v1i2.700>
- Santoso, T., & Indrajaya, D. (2023). Penggunaan SEM – PLS dan Aplikasi SmartPLS Untuk Dosen dan Mahasiswa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Akademisi*, 2(2), 97–104. <https://doi.org/10.54099/jpma.v2i2.630>
- Sasongko, S. (2021). FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Applied Business and Administration Journal*, 2(2), 1–9. <https://doi.org/10.62201/abaj.v2i2.49>
- Siregar, M. (2021). Hubungan Antara Kepercayaan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Terhadap Online Shop. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan*



- Kesehatan (J-P3K)*, 2(1), 83–88. <https://doi.org/10.51849/j-p3k.v2i1.97>
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif* (S. Siregar (Ed.)). Kencana.
- Social, We Are. (2024). *DIGITAL 2024: 5 BILLION SOCIAL MEDIA USERS*. <https://wearesocial.com/id/blog/2024/01/digital-2024-5-billion-social-media-users/>
- Sudirjo, F., Purwati, T., Widyastuti, W., Budiman, Y. U., & ... (2023). Analisis Dampak Strategi Pemasaran Digital Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Perspektif Industri E-Commerce. *Jurnal Pendidikan ...*, 7, 7524–7532. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/7422%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/download/7422/6136>
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Sugiyono (Ed.)). Alfabeta.
- Sulistiwani, A., Sari, E. Y. D., & Situmorang, N. Z. (2021). Validitas Dan Reliabilitas Konstruk Komitmen Organisasi Dengan Pendekatan Confirmatory Factor Analysis (CFA). *Psikostudia : Jurnal Psikologi*, 10(1), 61. <https://doi.org/10.30872/psikostudia.v10i1.5478>
- Sumiyati, S., & Purwanto, T. (2009). PENGARUH PROGRAM JASA BERBASIS VALUE MODEL MARKPLUS 2000 TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA (Studi Pada Pemegang Kartu Garuda Frequent Flyer Rute Jakarta-Surabaya). *Strategic : Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis*, 9(1), 50. <https://doi.org/10.17509/strategic.v9i1.1058>
- Suntani, S., Politeknik, S., Bandung, K., & Sitasi, C. (2018). Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta*, 2(2), 247–254. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/widyacipta>
- Supertini, Telagawathi, & Yulianthini. (2020). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja*.
- Suwarsito, Ghozali, S., Setianingrum, H. W., & Alawiyah, S. (2020). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(1), 82. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i1.3978>
- Thaheer, M., Rivai, A. K., & Febrilia, I. (2024). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Pengguna Aplikasi E-Commerce Fashion Di Jabodetabek. *Indonesian Journal Of Economics , Management , And Accounting*, 1(6), 584–592.
- Tjahjaningsih, E., Ekonomi, F., Stikubank, U., Kendeng, J., Bendan, V., & Semarang, N. (2013). *PENGARUH CITRA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN SUPERMARKET CARREFOUR DI SEMARANG)*.
- Upamannyu, N. K., Gulati, C., Chack, A., & Kaur, G. (2015). The Effect Of Customer Trust On Customer Loyalty And Repurchase Intention: The Moderating Influence Of Perceived CSR. *International Journal Of Research In IT, Management And Engineering*, 5(4), 1–31. <https://www.researchgate.net/publication/275969027>
- Uslu, A., & Eren, R. (2020). Critical Review Of Service Quality Scales With A Focus On

- customer satisfaction and loyalty in restaurants. *Deturope*, 12(1), 64–84. <https://doi.org/10.32725/det.2020.004>
- Valencia, Ratnaningtyas, A., & Prastyani, D. (2023). Kaitan Intensitas Penggunaan Tiktok Shop Dengan Perilaku Konsumtif Pada Dewasa Awal. *Psychomunity Seminar Nasional Psikologi Esa Unggul*, 35–45. <https://prosiding.esaunggul.ac.id/index.php/SEMNASPSIKOLOGI/article/view/300>
- Vicramaditya, P. B. (2021). Pengaruh E-Service Quality, Kualitas Informasi dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Grabbike. *Journal of Business and Banking*, 10(2), 325. <https://doi.org/10.14414/jbb.v10i2.2379>
- Wahyono, A., & Ardiansyah, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood. *Jurnal Manajemen*, 6(1), 21–33. <https://doi.org/10.54964/manajemen.v6i1.159>
- Wandoko, W., Haryanto, B., & Panggati, I. E. (2023). The Influence of E-Trust and E-Satisfaction on Customer E-Loyalty toward Online Shop in E-Marketplace during Pandemic Covid-19. *E3S Web of Conferences*, 388. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202338803001>
- Widyaningrum, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *STEI : Jurusan Ekonomi*, XX(XX), 1–22.
- Wiguna, A. M., & Dirgantara, I. M. B. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Kepercayaan Pelanggan Muslim, Kepuasan Pelanggan, dan Niat Mengunjungi Website Kembali Terhadap Minat Pembelian Ulang Pada Customer Shopee di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(3), 4582. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i3.1141>