

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisy, G. R., & Windiarti, S. 2022. "Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Shopee". hal 144-154.  
[http://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio\\_ekons/article/download/12071/4997](http://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio_ekons/article/download/12071/4997)
- Anita, Y. 2019. "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam". Skripsi, hal 1-123.  
<http://repository.uin-suska.ac.id/22786/>
- Andari.P.M, ddk 2020 "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepercayaan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Pandanaran" Semarang  
<http://journals.usm.ac.id/index.php/solusi/article/viewfile/2610/1695>
- Arpizal. 2021. "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Bisnis Online"  
<http://journal.staihubbulwathan.id/index.php/finest/article/view/498>
- Asmawati, Ricka. dkk 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Online (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda)" hal 1-11.  
<https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/JM/article/view>
- Ayuningtyas, K. A. dkk 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam SuteraTangerang)".hal63-76.  
<https://media.neliti.com/media/publications/392733-none-6b8b5413.pdf>
- Eldawati, S. dkk 2022. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Furniture (Studi Kasus Pada Cv. Alzaid Furniture Kab. Pesisir Selatan)". hal 39-52.  
<https://ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/MJ/article/view/503>
- Erpurini, Wala. dkk 2022. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Kepercayaan Konsumen Lazada".vol *iii*,hal763-767.  
<https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/ekuitas/article/view/1524>
- Fartika. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening Pada

Siba Cargo Cab. Tanjungpinang dimasa Covid. *Skripsi*. Universitas Maritim Raja Ali Haji

Gunawan, Youri. dkk 2022."Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Beauty Lounge di Kota Padang. hal" 1-3.

<https://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php/JFEK/article/view/20274>

Korchia.M & Gurviesz. A 2011. *Proposal for multidimensional brand trust scale.32and Emac-conference(p.1450)*

Ghozali, Iman, 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Kotler, Philip, & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* . Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip & Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 edisi ke 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: Erlangga

Indrasari, M. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* . Surabaya,: Unitomo Press

Kurniawan, Irwan., dkk 2019."Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik Hewan Pet Smile."

<https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/ekuitas/article/view/1524>

Leonardo, S., Lan, W. P., & Hutabarat, F. A. 2021. "Peranan Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pengguna E-Commerce Shopee di Politeknik Cendana".vol2,hal80-85.

<https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/jbe/article/view/955>

Lestari, A. D. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Global Jet Express (J&T) Surabaya".hal1-19.

<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/2319>

Lupiyoadi, R, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi Kedua.Penerbit Salemba Jakarta, Salemba Empat, Jakarta

Octaviani, W. A. 2020. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah" "*Skripsi*". Jakarta: Universitas Bakrie.

<https://repository.bakrie.ac.id/3679>

Pramestry.Y. D, dkk. 2021."Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk Dan Promosi E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen". vol 1 no 1

<http://journal.univpancasila.ac.id/index.php/JIMP/article/view/2065>

Perkasa, R. F. 2021."Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk E-Commerce dan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada E-Commerce Shopee)".hal 1-22.

<http://eprints.ums.ac.id/95864/9/np%20Fajar%20perkasa%20%28bisnis%29.pdf>

Putra, D. A. 2022."Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee di Kota Solok" (<https://repository.upnvj.ac.id/18792/>)

Philip, Kotler (2012), *Manajemen Pemasaran*, Erlangga

Putranto, A. T. 2022. *Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Widina Bhakti Bandung.

Rizaldy A,A. dkk. 2022." Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengguna E-Wallet Ovo Dikota Gresik" <http://repository.untag-sby.ac.id/19122>

Siagan, D, R, 2022."Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Promosi Citra Merek Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Bandara Soekarno Hatta" "*skripsi*" Universitas Mercu Buana <http://repository.mercubuana.ac.id/60300/5/01%20coverpdf>

Saladin D. 2006. *Manajemen pemasaran*

Siswanto. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi* . Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen Teori Penerapannya Dalam Pemasaran*, Bogor. Ghalia Indonesia

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis* . Bandung: Cv. Alfabeta.

Suharlina, & Ferils, M. 2022."Pengaruh Kualiatas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah". *Manajemen*, hal 414-421. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI/article/view/10857>

Susilo, H., Haryono, A. T., & Mukery, M. 2018."Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening di Hotel Amanda Hills Bandungan". hal 1-20. <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/989>

Sobat, dkk "2019."Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan". hal 110-125. <http://journal.univpencasila.ac.id/index.php/ekobisman/article/view/1058>

Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta, Andi Offset

Ulfa, A., Mujahidin, A., & Zainudin, M. 2021."Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Online Shopee". hal 1-10.

<http://repository.ikipgribojonegoro.ac.id/1743/>

Wahyuningsih. 2020."Pengaruh Promosi, Minat Beli dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Shopee (Studi Pada Pengguna Aplikasi Shope Dikota Semarang)"

<https://eskripsi.usm.ac.id/detail-B11A-1363.html>

Wahyono, A, ddk. 2021."Pengaruh Kualitas Layanan Digital Promosi Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Food"

<http://ojs.jekobis.org/index.php/manajemen/article/view/159>

Women dan Minor. 2012, *Perilaku Konsumen*. jakarta, Erlangga

<http://goodstats.id/infographic/platform-e-commerce-pilihan-masyarakat-indonesia-2022-kyEJi>

