

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2016. *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Aliyah, Zulfa. 2018. “*Anlisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Ekspor Kopi Arabika Pada CV Yudi Putra*”, Skripsi. UIN Sumatera Utara.
- A Muwafik Saleh. 2010. “*Manajemen Pelayanan*”. Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Abdurrahman, Hilman. 2018. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Konsumen (Survey Pada Konsumen Bengkel PT. Wijaya Toyotas A.Yani Bandung)*”, Skripsi. Universitas Pasundan.
- Batubara, S.S.M. 2016. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Raya Futsal (Studi pada lapangan raya futsal)*”, Skripsi. Universitas Lampung.
- Dharma, Robby. 2017. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang*”, *Jurnal EKOBISTEK*, Oktober 2017.
- Darma, G. S. 2018. *Seuntai Pesan, Menjawab Zaman*. Penerbit: Pustaka Larasan Press.
- Duha, Timotius. 2016. *Perilaku Organisasi* Yoogyakarta: Deepublish
- Echdar, Saban. 2017. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Panduan Komprehensif Langkah Demi Langkah Penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Fauzi, M.R. Mandala, Kastawa. 2019. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen*”, *Jurnal Manajemen*. 2019. Vol. 8, No. 11.
- Fitrianis. 2019. “*Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap KepuasanKonsumen Dalam Membentuk Loyalitas (Studi pada konsumen baju di H&M di Yogyakarta)*”. Skripsi. Universitas Sanata Dharma.
- Gandung, S. & Desi, K. 2018. *Pengaruh Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Niat Dicharge*

*Against Medical Advice (DAMA) (Studi di Rumah Sakit Umum daerah Pare Kabupaten Kediri)*. Ekonika, 3 (2), 136-153.

- Gustiana, Yayang. 2019. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen (Studi pada konsumen Bandung Printing)*”, Skripsi. Universitas Pasundan.
- Ghozali, Imam. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hadi, N, U. Aslam, N dan Gulzar, A. 2019. “*Sustainable Service Quality and Customer Loyalty: The Role of Customer Satisfaction and Switching Cost in the Pakistan Cellphone Industry*” Article. 2019.
- Hani, A. M. 2017. “*Pemanfaatan Web E-Commerce Untuk Meningkatkan Strategi Pemasaran*”, *Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*. Juni, 2017.
- Harumi, D.S. 2016. “*Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen di Perusahaan Seiko Laundry Medan*”. *Jurnal Analitika*. Desember 2016.
- Hikmawati, Fenti. 2017. “*Metodologi Penelitian*”. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*, Bandung : Aditama.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kesume, Eka., dkk. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sulthan Hotel Banda Aceh*. *Jurnal Manajemen*. Vol. 4. No 4: 176-192.
- Khoirunnisa, Evani. 2017. *Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas*

*Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta. Skripsi.*  
Salatiga: Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Salatiga.

Kotler, P. dan Keller, K.L. 2016. *Marketing Management. 15<sup>th</sup> Edition*  
*New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.*

Kotler, P., & Keller, K.L. 2016. *Marketing Management England:*  
Pearson

Ledesmean, Marion. 2018. “*Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking*”, *Skripsi.* Universitas Islam Negeri Raden Intan.

Lucyantoro, B.I., & Rachmansyah, M.R. 2017. *Penerapan Strategi Digital Marketing. Teori Antrian Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi kasus di Myca Ciputra World Surabaya).* Universitas 45 Surabaya.

Lusiah. Djatmiko, A. dan Adhitya, A. 2019. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online*”. *Jurnal*, 2019.

Mahmoud, M. A. Hinson, R. E. dan Adika, M. K. 2018. “*The Effect of Trust, Commitment, and Conflict Handling on Customer Retention: The Mediating Role of Customer Satisfaction*”. *Journal of Relationship Marketing.* 2018.

Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran.* Bandung: CV Alfabeta.

Maliyah, Siti. 2015. *Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Henan PutihRAi Asset Management.* *Jurnal Ilmiah dan Bisnis.* Vol. 1. No. 1: 9-21.

Mandarima, A.S. 2018. “*Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pada Hubungan Bisnis Pemasok dan Peritel UMKM (Studi empiris UMKM Kabupaten Karanganyar)*”, *Skripsi.* Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Marwadah, Inas. 2016. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Value Terhadap Kepuasan Nasabah*”, *Skripsi.* Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Piter, Tiong. 2018. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Primagum Sejati di Makassar*”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis.* 2018.

- Prabowo, W. A. 2018. *Pengaruh Digital Marketing Terhadap Organizational Performance Dengan Intellectual Capital dan Perceived Quality Sebagai Variabel Intervening Pada Industri Hotel Bintang Tiga Di Jawa Timur*. Jurnal Manajemen Pemasaran. 12 (2), 101-112.
- Pratiwi, M.P. Zaini, A. 2018. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Grab-car Malang (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Pemasaran Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang Tahun Akademik 2017/2018)*”, Jurnal Aplikasi Bisnis. Juni 2018.
- Priansa, D. J. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rusmanto. 2017. *Modul Praktikum Manajemen Pemasaran Berbasis IT*. Jakarta.
- Santosa, Paulus Insap. 2018. “*Metode Penelitian Kuantitatif – Pengembangan Hipotesis dan Pengujannya Menggunakan SmartPLS*”. Edisi ke – 1. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sarjono, J. dan Julianita, W. 2015. *Structural Equation Modeling (SEM): Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma da Bougie, R. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta. Salemba Empat
- Sugiyono. 2015. “*Metode Penelitian & Pengembangan (R&D)*”. Edisi ke-1. Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Syahputra. Imawan. Zakaria, I. Dini, P. 2015. “*Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*”. Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis. November, 40.
- Syaifullah. 2018. “*Pengaruh Kepercayaan dan Komunikasi terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Spectrum Lintas Service di Kota Batam*”. Jurnal JIM. Universitas Putera Batam. Volume 6 No. 1 2018.
- Tabrani, M. Amin, M dan Nizam, A. 2018. “*Trust, commitment, customer intimacy and customer loyalty in Islamic banking relationships*”. *Journal of Bank Marketing*. 2018.

- Tefera, O., & Govender, K. (2017). *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: The Perceptions of Ethiopian Hotel Guests*. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*. 6 (2). Tjiptono. F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tumbel, Altje. 2016. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Banl BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*. Vol. 3. No. 1: 64-79.
- Tumini dan Pratiwi, Mega. D. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Otobus Akas IV Probolinggo", *Jurnal Dinamika Global*. Desember 2016.
- Trisusanti, Yelli. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah kantor cabang Pekanbaru)". *Jurnal Online Mahasiswa (JOM)*. Vol. 4. No. 2: 1-16.
- Unidha, M. M. 2017. "The Effect of Service Quality on Trust and Loyalty for Giant Customers in Malang City". *Journal of Business and Management Review*. 2017.
- Vetre, I dan Kolbe, Diana. 2020. "The Impact of Perceived Usefulness of Online Reviews, Trust and Perceived Risk on Online Purchase Intention in Emerging Markets: A Mexican Perspective", *Journal of International Consumer Marketing*. 2020.
- Wardani, Septia Rachma. (2015). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Jamaah Umroh PT. Nur Ramadhan Yogyakarta* Skripsi : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Widya, C. O. 2018. "Pengaruh Produk, Distribusi, dan Digital Marketing Terhadap Minat Beli Album Musik Korean Pop (KPOP)", Skripsi. Universitas Sanata Dharma.
- Widjoyo, S., Hatane, P., Brahmana, R. K. M. R., Pemasara, J. M, Petra, U. K., & Siwalankerto, J. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Yoga, W. Suryono, B.S. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Keputusan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Konsumen di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang)". *Jurnal Manajemen*.

<http://republiktpos.com/2016> (diakses pada 28 April 2020)

Gambar urutan aplikasi e-commerce yang sering digunakan se Asia.  
<https://iprice.co.id/> (diakses pada 28 April 2020)

Gambar Asia internet use, population statistics data and facebook data January 2020. <https://www.internetworldstats.com/>(diakses pada 5 May 2020)

Gambar pengguna internet di Indonesia.  
<https://www.internetworldstats.com/>(diakses pada 5 May 2020)

Kompas.com. 2020. Hari ini Tokopedia Gelar Waktu Indonesia Belanja, Diskon Hingga 90 Persen,  
<https://biz.kompas.com/read/2020/06/26/231312328/hari-ini-tokopedia-gelar-waktu-indonesia-belanja-diskon-hingga-90-persen> (diakses 27 Juni 2020).

Rachmatunnisa. 2020. Belanja Ramadhan di Tokopedia Bisa Tanpa Kuota Internet. ([https://inet.detik.com/cyberlife/d-5021454/belanja-ramadhan-di-tokopedia-bisa-tanpa-kuota-internet?\\_ga=2.203838288.1750029212.1593753544-1437017353.1473568447](https://inet.detik.com/cyberlife/d-5021454/belanja-ramadhan-di-tokopedia-bisa-tanpa-kuota-internet?_ga=2.203838288.1750029212.1593753544-1437017353.1473568447)) (diakses 25 May 2020)

Ramadhan Rizki. 2018. Indonesia Tertinggi Kedua Kejahatan Siber di Dunia.  
<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20180717140856-12-314780/polri-indonesia-tertinggi-kedua-kejahatan-siber-di-dunia>(diakses pada 10 Maret 2020)

Ratu Rina. 2020. Gegara Data Bocor Tokopedia Digugat Rp 100 M beserta rinciannya. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20200513171823-17-158259/gegara-data-bocor-tokopedia-digugat-rp-100-m-ini-rinciannya> (diakses pada 15 May 2020)

Yuni Astutik & Thea Fathanah Arbar. 2020. 91 Juta Data Pengguna Bocor, Amankah Belanja di Tokopedia.  
<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200504164528-37-156138/91-juta-data-pengguna-bocor-amankah-belanja-di-tokopedia>(diakses pada 5 May 2020)

Novita Sari Simamora. 2020. Dugaan Pembobolan Data, Tokopedia: Keamanan Kami Berlapis.  
<https://teknologi.bisnis.com/read/20200503/84/1235663/dugaan-pembobolan-data-tokopedia-keamanan-kami-berlapis>(diakses pada 5 May 2020)

[www.digital\\_marketing](http://www.digital_marketing) (diakses pada 5 May 2020)