

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Agarwal, Ira dan Gowda, Kavitha R. (2020). *The effect of airline service quality on customer satisfaction and loyalty in India*. CHRIST Deemed-to-be University
- Alma, Buchari. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta.
- Amarin, Shanaz. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka Di Kota Bandung)*. Skripsi pada Universitas Telkom. Bandung.
- Azzahra, Zulfa. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pembayaran Menggunakan Metode Delone & Mclean (Studi Kasus Layanan Pembayaran Go-Pay Di Aplikasi Go-Jek)*. Skripsi pada Universitas Telkom. Bandung.
- Boonlertvanich, Karin. (2018). *Service Quality, Satisfaction, Trust, and Loyalty: The Moderating Role of Main Bank and Wealth Status*. University Bangkok. Bangkok.
- Carousell. (2020) "*Logo aplikasi Carousell*". (Diakses 19 November 2020 dari: www.carousell.com).
- DeLone, WH., McLean. (2016). *Information System Success Measurement. Foundations and Trends in Information Systems*. Vol:2(1).
- Dharma, Robby. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Padang Tour Wisata Pulau Padang*. Universitas Putra Indonesia YPTK Padang.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

- Henti, Rhava Kurnia. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas (Studi Pada Mahasiswa Pts Bandung Pengguna Jasa Layanan Kurir J&T Express Bandung)*. Skripsi pada Universitas Telkom. Bandung
- Hidayat, Rahmat. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai pelanggan terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank mandiri*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Vol. V.
- Hikmawati, Fenti. (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Insani, Nabilah Alya. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan GOFOOD di Kota Bandung*. Skripsi pada Universitas Telkom. Bandung.
- Irawan, Andri (2020). *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Elevenia*. Skripsi pada Universitas Telkom. Bandung.
- Kotler, Phillip dan Kevin L. Keller. (2016). *Marketing Management 16 edition*. New Jersey: Pearson Pertince Hall.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2017). *E-Commerce 2017, 13th Edition*. New York: Pearson.
- Lestari, Raden Andriani. (2014). *Pengaruh Kepemimpinan Partisipatif Dan Komitmen Organisasi Terhadap Efektifitas Implementasi Rencana Stratejik Pada Madrasah Aliyah Di Kabupaten Sukabumi Jawa Barat*. Universitas Pendidikan Indonesia
- Lupiyoadi, Rambat. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthfianti, Ralya. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pengguna Ovo 2019*. Skripsi pada Universitas Telkom. Bandung.

- Maisa, Afina Harashta. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Tokopedia (Survey Pada Konsumen Tokopedia Kota Bandung)*. Skripsi pada Universitas Telkom. Bandung.
- Natakusumah, F.A. (2015). *Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Ina Cookies Bandung)*. Skripsi pada Universitas Telkom. Bandung.
- Nidyatantri, Ni Made Marta. (2016). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Kedelai Jepang Edamame Pendekatan Structural Equation Modeling*. Universitas Udayana. Bali.
- Persada, RM Ksatria Bhumi. (2017) “*Tren Belanja Online Warganet Indonesia*” (Diakses 21 November 2020 dari: [Tren Belanja Online Warganet Indonesia | Indonesia Baik](#))
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Putri, Veronica Kadista. (2019) “*‘Fast Fashion’, Budaya Konsumtif, dan Kerusakan Lingkungan*” (Diakses 21 November 2020 dari: ["Fast Fashion", Budaya Konsumtif, dan Kerusakan Lingkungan \(detik.com\)](#))
- Putri, Yuni Adinda, et. al. (2018). *The effect of service quality and brand trust on loyalty through customer satisfaction in transportation service Go-jek (go-ride) in Palembang City*. Universitas Sriwijaya. Palembang.
- Quach, Thu Nguyen, et al. (2015). *Internet service providers' service quality and its effect on customer loyalty of different usage patterns*. Swinburne University of Technology.
- Ramadhan, Bagus. (2020) “*Data Internet di Indonesia dan Perilakunya Tahun 2020*”. (Diakses 20 November 2020 dari: <https://teknoia.com/data-internet-di-indonesia-dan-perilakunya-880c7bc7cd19>)
- Sarwono, J. (2016). *Mengubah Data Ordinal ke Data Interval Dengan Metode suksesif*. Jakarta: Erlangga.

- Saufika, Aldila Amalia et. All (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan Dalam Melakukan Transaksi Online Pada E-Commerce XYZ*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Sax, Sarah. (2018) “*Fashion adalah Industri Paling Banyak Menghasilkan Polusi di Dunia*” (Diakses 21 November 2020 dari: Fashion Adalah Industri Paling Banyak Menghasilkan Polusi di Dunia (vice.com))
- Sekaran, Uma dan Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian Edisi 6-Buku 2*. Jakarta. Salemba Empat.
- Setiawan, B. (2015). *Teknik Praktis Analisis Data Penelitian Sosial dan Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi
- Sisternet. (2019) “*7 Jenis dan Contoh E-Commerce yang Berkembang Di Indonesia*” (Diakses 20 November 2020 dari: Sisternet - 7 Jenis dan Contoh E-Commerce yang Berkembang Di Indonesia).
- Song, Hakjun, et. al. (2018). *Effect of image, satisfaction, trust, love, and respect on loyalty formation for name-brand coffee shops*. Pai Chai University. Daecheon.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Perss.

- Sukmawati, Ida. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado*. Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Sunyoto, D., & Susanti, F. E. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Suparyanto dan Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media.
- Supriadi et. al. (2019). *Pengaruh perceived usefulness of online trust mechanism dan perceived value terhadap repurchase intention dengan brand orientation sebagai variabel moderasi (kasus aplikasi Carousell)*. Masters thesis, Universitas Pelita Harapan. Jakarta.
- Suratno dan Margono dan Puspaningrum, Astrid. (2016). *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Value, Trust Dan Loyalitas Pengguna Jasa Pt. Jasa Raharja (Persero) Jakarta*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Tashandra, Nabilla. (2018). "80 Persen Konsumen Belanja Online Orang Muda dan Wanita" (Diakses 22 Februari 2021 dari : 80 Persen Konsumen Belanja Online Orang Muda dan Wanita Halaman all - Kompas.com)
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: DANI OFFSET.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik (Ed. 2)*. Yogyakarta: ANDI.
- Turban. E., King. D., Lee. J. K., Liang, T. P., and Turban, D.C. (2015). *Electronic Commerce: A Managerial and Social Networks Perspective 8th Ed*. New Jersey: Pearson Education.
- Wibowo, Lili Adi dan Priansa, Donni Juni. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Wiratna, S. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Wulandari, Martina. Wulandari, Martina. (2018). *Pengaruh shopping Lifestyle, Discount dan Fashion Involvement Terhadap Impulse Buying Pengunjung Transmart Carrefour Buah Batu Bandung*. Skripsi pada Universitas Telkom. Bandung.