

DAFTAR PUSTAKA

- Adityo, B. dan I. Khasanah. 2010. Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Situs kaskus. *Jurnal*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Assael, H. 2001. *Customer Behavior and Marketing Action 6 th edition*. New York: NYU Thomson Learning.
- Chiguvi, D. dan G. Paul. 2017. Impact of customer satisfaction on customers loyalty in the banking sector. *International Journal of Scientific Engineering and Research* 5:2347-3878.
- Duli, N. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS*, Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giantari, I. dan D. Rahayu. 2013. The role of perceived behavioral control and trust as mediator of experience on online purchasing intentions relationship a study on youths in denpasar city (Indonesia). *International Journal of Business and Management Invention* 2(1):30-38.
- Hairany, E. 2017. Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Pengembangan Dan Sertifikasi Batu Mulia (LPSB) Di Martapura kabupaten Banjar. *Jurnal Wawasan Manajemen*. Vol. 2(3).
- Harumi, S. 2016. Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di perusahaan seiko laundry Medan. *Analitika*. Vol. 8(2): 2502-4590.
- Iswara, D. 2016. Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi, dan Persepsi Resiko terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Pengguna Media Sosial *Instagram* di Kota Yogyakarta). *Jurnal*. Yogyakarta: FE UNY.
- Kotler, P. dan K. Keller. 2006. *Marketing Management*, 12th ed. Upper SaddleRiver, NJ: Prentice Hall, Inc. Pollard.
- Kotler, P. dan K. Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P. dan K. Keller. 2016. *Marketing Management, 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Malau. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Muhammad, R., H. Chalil., dan N. Santi. 2017. Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan rumah makan dua putri di kelurahan matano kecamatan Bungku Tengah. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 3, No. 2: 111-122.
- Nainggolan, N. P. 2018. Pengaruh kepuasan, kepercayaan dan kemudahan terhadap loyalitas pelanggan PT Great Seasons Tours and Travel di kota Batam. *JIM UPB*. Vol. 6, No.1.
- Prabowo, H. 2012. *Analisis Kepercayaan dalam C2C E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya Terhadap Repurchase pada Kaskus*. Binus.
- Priansa, D. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rahadi, D. R. 2013. Pengaruh Karakteristik Website Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 5, No. 7.
- Rahmawati, S. A. 2013. Antecedent Keputusan Pembelian Online (Studi Kasus Online Purchasing). *Skripsi Dipublikasikan*. Universitas Diponegoro.
- Rafiah, K. 2019. Analisis pengaruh kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam berbelanja melalui *e-commerce* di Indonesia. *Al Tijarah*. Vol. 5, No. 1.
- Rivai, R. dan T. Wahyudi. 2017. Pengaruh Persepsi Kualitas, Citra Merek, Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Kalbisocio Jurnal Bisnis dan Komunikasi*. 4(1): 29-37.
- Setyo, E. 2017. Pengaruh Kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen Best Autoworks. *Jurnal Manajemen*. 1: 755–764.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supertini, N. P., N. L. Telagawathi., dan N. N. Yulianthini. 2020. Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pusaka kebaya di Singaraja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 2, No. 1.

- Susanti, N. P., dan M. Wardana. *Pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada produk kosmetik hijau merek the body shop.*
- Stanley, L. dan K. Lwanga. 1997. *Besar Sampel dalam Penelitian kesehatan*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Tjahyadi, A. 2006. *Brand Trust dalam Konteks Loyalitas: Peran Karakteristik, Karakteristik Perusahaan, dan Karakteristik Hubungan Pelanggan*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran*, Penerbit: Andi Offset, Yogyakarta.
- Trivedi, S. dan M. Yadav. 2020. Repurchase intentions in Y generation: mediation of trust and e-satisfaction. *Marketing Intelligence & Planning* 38(4): 401-415.
- Ujang, S. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Winarti, N. W., dan Masreviastuti. 2019. Pengaruh kepercayaan dan keputusan terhadap loyalitas pelanggan di kafe coklat klasik Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*. Vol. 5, No. 1: 2407-3741