

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto, H. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. ANDI.
- Agustiningrum, D., & Andjarwati, A. L. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Marketplace. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 896–906. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n3.p896-906>
- Asrizal, Indrayani, T. I., & Fatiha, A. (2020). *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Risiko Menggunakan E-Commerce Terhadap Pembelian Secara Online (Survei Terhadap Pengguna Situs Website Wwww.Lazada.Co.Id Kota Padang)*. *Vi*(1), 12–18.
- Assuri, S. (2018). *Manajemen Bisnis Pemasaran*. Deepublisher.
- Ayu, S., & Lahmi, A. (2020). Peran E-Commerce Terhadap Perekonomian Indonesia Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 9(2), 114. <https://doi.org/10.24036/jkmb.10994100>
- Barusman, A. R. P. (2019). The Effect Of Security, Service Quality, Operations And Information Management, Reliability & Trustworthiness On E-Loyalty Moderated By Customer Satisfaction On The Online Shopping Website. *International Journal Of Supply Chain Management*, 8(6), 586–594.
- Biasa, K. M., Tumbel, A. L., Walangitan, M. D., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2021). Pemanfaatan Sistem Pemasaran Online Dan Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Pembelian Konsumen Pada Masa Pandemic Covid-19 (Study Kasus Online Shop Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 948–956.
- Carysa Siahaya, J., Amelia, D., & Suryaputra, R. (2021). Analysis Of The Effect Of Application Design, Customer Service, Security And Privacy, And Fulfilment Dimensions To Customer Satisfaction And Repurchase Intention Of Blibli.Com Customers In Surabaya. *International Journal Of Research Publications*, 69(1), 367–382. <https://doi.org/10.47119/ijrp100691120211691>

- Daga, D. R. (2017). *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan (Pertama)*. Global-Rci.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Ferdinand, A. (2020). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Tesis Dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2014). *Structural Equation Modelling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamid, R. Salling, & Anwar, S. (2019). *Structural Equation Modelling (Sem) Berbasis Varian*. Pt. Inkubator Penulis Indonesia.
- Hana, K. F. (2019). Minat Beli Online Generasi Milenial: Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 7(2), 203. <https://doi.org/10.21043/Bisnis.V7i2.6094>
- Handaruwati, I. (2020). Analisa Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Tindakan Pembelian Produk Secara Online. *Business Innovation And Entrepreneurship Journal*, 2(4), 218–223. <https://doi.org/10.35899/Biej.V2i4.165>
- Handayani, D. F. R., PA, R. W., & Nuryakin, N. (2021). The Influence Of E-Service Quality, Trust, Brand Image On Shopee Customer Satisfaction And Loyalty. *Jurnal Siasat Bisnis*, 25(2), 119–130. <https://doi.org/10.20885/Jsbs.Vol25.Iss2.Art3>
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Grup Yogyakarta.
- Harto, B. R., & Munir, Z. (2021). Analisis Kepercayaan, Persepsi Resiko Dan Keamanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Situs Jual Beli Shopee. *Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen*, 9(1), 10.
- Husniadi. (2021). Analisis Kepercayaan Konsumen, Kualitas Pelayanan Dan Keamanan

Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Online Wulan Kokula Selama Masa COVID -19. *Jurnal Kebangsaan*, 10(20), 52–58.  
[Http://Www.Jurnal.Uniki.Ac.Id/Index.Php/Jkb/Article/View/92](http://www.jurnal.uniki.ac.id/index.php/jkb/article/view/92)

Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.

Kasmir. (2017). *Costumer Service Excellent: Teori Dan Praktik*. PT. Rajagrafindo Persada.

Kotler, & Keller. (2012). *Marketing Management* (14th Ed.). Pearson Prestice Hall.

Lim, K. B., Sook Fern, Y., & A/L Bhajan Singh, H. S. K. (2021). The Study Of Customer Satisfaction Of Shopee Customers In Malaysia. *International Journal Of Entrepreneurship, Business And Creative Economy*, 1(2), 30–44.  
[Https://Doi.Org/10.31098/Ijebce.V1i2.602](https://doi.org/10.31098/ijebee.V1i2.602)

Maulidasari, C. D., & Damrus. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Eceran ( Retail Marketing Mix ) Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Indomaret Lueng Bata Banda. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 4(2013), 104–114.

Meida, F., Astuti, M., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociollla Di Era Pandemic*, 5(2), 157–166.

Mukhid. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Cv Jakad Media Publishing.

Mundir. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Stain Jember Press.

Mutiara, M., & Wibowo, I. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 8(2), 10–20. [Https://Doi.Org/10.35137/Jmbk.V8i2.419](https://doi.org/10.35137/jmbk.V8i2.419)

Nitisusastro, H. M. (2013). *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Alfabeta.

Permatasari, L. Dewi, & Santoso, S. B. (2021). *Pengaruh Review Konsumen, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Marketplace Shopee Di Kota Semarang)*. 10.

Doddy Adrisal Putra, 2022

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA SHOPEE DI KOTA SOLOK**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) - [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) - [www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

- Prakoso, G., Sugiharti, E., & Si, I. M. (2020). *Satisfaction ( Case Study Of E-Commerce Users In Central Jakarta ). The Effect Of Trust , Security And Price Perception On Customer Satisfaction ( A Case Study On E-Commerce Users In The Central Jakarta Area ).* 1–15.
- Priansa, D. Juni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial.* CV. Pustaka Setia.
- Primartha. (2018). *Security Jaringan Komputer Berbasis CEH.* Informatika Bandung.
- Rahayu, L. P., & Susanti, A. (2022). *Pengaruh Faktor Harga , Keamanan , Kemudahan , Dan Kepercayaan Terhadap Perilaku Belanja Online Dimasa Pandemi Covid-19.* 3(3), 538–544. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.V3i3.1279>
- Rahmawati. (2016). *Manajemen Pemasaran.* Mulawarman University Press.
- Rico, ., Tecoalu, M., Wahyoedi, S., & Purnama, E. D. (2019). *The Effects Of Trust, Service Quality And Perceived Value On Satisfaction And Their Impact On Loyalty.* 325–330. <https://doi.org/10.5220/0008492603250330>
- Rizky, Diana Triwardhani, Y. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Secara Online Pada Kelompok Remaja. *Business Management, Economic, And Accounting National Seminar, 1*(1), 1059–1076.
- Romindo, Mutaqqin, Saputra, D. H., Purba, D. W., Iswahyudi, Banjarnahor, A. R., Kusuma, A. Halim Perdana, Efendy, F., Sulaiman, O. K., & Simarmata, J. (2019). *E-Commerce (Implementasi, Strategi, & Inovasinya).* Yayasan Kita Menulis.
- Saputra, I. G. N. I., Sasmita, G. M. A., & Wiranatha, A. A. K. A. C. (2017). Pengembangan Sistem Keamanan Untuk E-Commerce. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi),* 5(1), 17. <https://doi.org/10.24843/Jim.2017.V05.I01.P03>
- Sari HR, G. I., Fermayani, R., & Harahap, R. R. (2020). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Kota Padang). *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang*

*Ekonomi*, 6(2), 1–11. <https://doi.org/10.31869/Me.V6i2.1816>

- Sari, N. E., & Oswari, T. (2020). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada Toko Online Tokopedia. *Creative Research Management Journal*, 3(2), 34–46.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Umsida Press.
- Suprihadi, E. (2020). *Sistem Informasi Bisnis - Dunia Versi 4.0*. Andi.
- Syahrir, D., Yulinda, E., & Yusuf, M. (2020). *Aplikasi Metode SEM-PLS Dalam Pengelolaan Sumberdaya Pesisir Dan Lautan*. PT. Penerbit IPB Press.
- Syahrum & Salim. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Citapustaka Media.
- Tjiptono, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI.
- Triwardhani, D., & Handayani, T. (2013). Pengaruh Atmosfir Akademik, Budaya, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keinginan Berperilaku. *Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastram Arsitektur & Teknik Sipil*, 5(1996), 8–9.
- Wardaya, D. & S. (2016). *Manajemen Pemasaran (Untuk Mahasiswa, Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah)*. Deepublish.
- Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., Andreas, D., & Tannady, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar Di Indonesia Dengan Menggunakan Analisis Servqual Dan IPA. *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi*, 1–9.
- Yanti, M. (2018). Analysis Of The Influence Of Trust, Easiness In Shopping, Product Quality To Customer Satisfaction To Increasiness In Shopping Consumer Loyalty Online Shopping. *International Journal Of Economics, Business And Management Research*, 2(4), 50–64.
- Yulianti, F., Lamsah, & Periyadi. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Cv Budi Utama.

Yuniarti, V. S. (2015). *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*. Cv Pustaka Setia.

<https://Pressrelease.Kontan.Co.Id/Release/Shopee-Dari-Rumah-Tawarkan-Kemudahan-Untuk-Penuhi-Kebutuhan-Penting-Di-Masa-Pandemi?Page=All>

<https://www.indotelko.com/read/1628261547/tokped-jadi-e-commerce-paling-banyak-dikunjungi>

<https://obrolanbisnis.com/sejarah-shopee/>

<https://investor.id/business/266394/shopee-jadi-e-commerce-peringkat-teratas-di-indonesia>

Playstore. (2020). *Review Kepuasan Pelanggan*

<https://www.antarane.ws.com/berita/1750793/menyadari-dampak-ekonomi-imbis-psbb>

<https://ginee.com/id/insights/sejarah-shopee-indonesia/>