

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2019). *MANAJEMEN PEMASARAN* (1st ed.). Depok: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Adiwidjaja, A. J., & Tarigan, Z. J. H. (2017). Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Converse. *Agora*, 5.
- Aji, H. M. (2019). *MANAJEMEN PEMASARAN SYARIAH* (1st ed.). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Anggareni, K. (2018). 642 aduan ke YLKI di 2017, E-commerce paling banyak dikeluhkan. *Tempo.Co*. Retrieved from <https://bisnis.tempo.co/read/1052027/642-aduan-ke-ylki-di-2017-e-commerce-paling-banyak-dikeluhkan/full&view=ok>
- Anjani, A. (2017). *PENGARUH BRAND IMAGE DAN BRAND TRUST TERHADAP BRAND LOYALTY LIPSTIK REVLON*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ardhiansyah, N., Setyawati, S. M., & Yunanto, A. (2019). *Impact Of Brand Trust On Customer Satisfaction And Customer Loyalty*. 5.
- Ariani, S., Firdaus, M. R., & Hairudinor. (2019). *Analysis Of The Influence Of Service Quality, Price, Trust And Corporate Image On Satisfaction And Customer Loyalty In PT. Pos Indonesia Banjarmasin*. 4(2).
- Baskara, R. F., Mardiatmi, B. D. A., & Argo, J. G. (2021). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI TRAVELOKA. *Korelasi*, 2.
- Brand, T. (2019). Bagaimana Penilaian Bagi Merek Dalam Survei Top Brand? Retrieved from Top Brand Award website: <https://www.topbrand-award.com/2019/08/bagaimana-penilaian-bagi-merek-dalam-survei-top-brand/>
- Brand, T. (2020). Top Brand Indonesia. Retrieved from <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA PT. FIFGROUP CABANG MANADO)*. 4(1).
- Echdar, S. (2017). *Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis* (1st ed.). Ghalia Indonesia.
- Febriarhamadini, R., & Suryadi, E. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-COMMERCE SHOPEE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MAHASISWA S1 ADMINISTRASI BISNIS

SEMESTER AKHIR 2018 – 2019 FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI & SEKRETARI (FIAS) IBM ASMI. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3.

- Ferdinand, A. (2011). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman penelitian Untuk penulisan Skripsi, tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen* (3rd ed.). Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A. (2014). *Metodologi Penelitian Manajemen* (5th ed.). AGF Books.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23* (8th ed.). Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Haqi, M. S., & Rahmatika, A. N. (2020). Pengaruh Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Layanan Grab Food Di Jombang. *Jurnal Ekonomi Dan Perkembangan Bisnis*, 4.
- Jayani, D. H. (2021). Nilai Transaksi E-Commerce Mencapai Rp 266,3 Triliun pada 2020.
- Julius, Y., & Limakrisna, N. (2016). *MANAJEMEN PEMASARAN (MODEL KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN)* (1st ed.). DEEPUBLISH.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent* (1st ed.). Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Latifah, N., Widayani, A., & Normawati, R. A. (2020). PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA E-COMMERCE SHOPEE. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 14. <https://doi.org/https://doi.org/10.19184/bisma.v14i1.13550>
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME. *Korelasi*, 2.
- Mothersbaugh, D. L., & Hawkins, D. I. (2016). *Consumer Behavior : Building Marketing Strategy* (13th ed.). McGraw-Hill Education.
- Muchsin, R. M. S., & Wahyono, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Lazada (Studi Pada Mahasiswa USNI Fakultas Ekonomi). *Jurnal Manajemen USNI*, 2.
- Noor, J. (2014). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Oktaviani, R., & Bakkareng. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kota Padang*. 2.
- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE DI BANDUNG. *SOSIOHUMANITAS*, 20.

Jimmie Prasetya Dzaky, 2021

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA E-COMMERCE LAZADA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

<https://doi.org/https://doi.org/10.36555/sosiohumanitas.v20i2.112>

- Poniman, B., & Choerudin, A. (2017). *MANAJEMEN PEMASARAN* (1st ed.). Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Pramesti, D. Y., Widyastuti, S., & Riskarini, D. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KERAGAMAN PRODUK, DAN PROMOSI E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE. *Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila, 1*.
- Putri, Y. A., Wahab, Z., Shihab, M. S., & Hanafi, A. (2018). The effect of service quality and brand trust on loyalty through customer satisfaction in transportation service Go-jek (go-ride) in Palembang city. *Jurnal Manajemen Motivasi, 14*, 24–31.
- Rafidah, & Lasika, M. D. (2019). *Pengaruh Kepercayaan Merek, Kualitas Pelayanan Islami dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Outlet Rabbani Di Kota Jambi. 3*.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen* (1st ed.). Yogyakarta: Andi.
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2013). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shamsudin, M. F., Johari, N. A., Nayan, S. M., Esa, S. A., & Kadir, B. (2020). THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, TRUST, AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION: CASE OF AIRLINE SERVICES. *JOURNAL OF CRITICAL REVIEWS, 7*(19).
- Softwareseni, S. (2021). 5 Model Bisnis eCommerce (B2B, B2C, C2C, C2B, B2G) Untuk Dicoba di 2021.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran : teori & implementasi* (1st ed.). Yogyakarta: Andi.
- Sugiarti, L. (2021). PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT POS INDONESIA (Studi pada PT Pos Indonesia Cabang Kebon Jeruk). *Conference on Economic and Business Innovation, 1*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (1st ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2015). *Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi* (1st ed.). Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sundaram, V., Ramkumar, D., & Shankar, P. (2017). Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Online Business. *Journal Kinerja, 21*(1), 48–69.

Jimmie Prasetya Dzaky, 2021

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA E-COMMERCE LAZADA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen S1

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

<https://doi.org/10.24002/kinerja.v21i1.1034>

- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran: Strategik Bank di Era Global, Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Kencana.
- Sutopo, Y., & Slamet, A. (2017). *Statistika inferensial* (Giovanny, Ed.). Yogyakarta: Andi.
- Syahrir, Danial, Yulinda, E., & Yusuf, M. (2020). *Aplikasi Metode SEM-PLS dalam Pengelolaan Sumber Daya Pesisir dan Lautan*. Bogor: PT. Penerbit IPB Press.
- Tamara, S. Y., & Putra, T. A. E. (2021). PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK, EKUITAS MEREK, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PASTA GIGI MEREK PEPSODENT DI KOTA PADANG. *Manajemen Unviersitas Bung Hatta, 16*.
- Tjiptono, Fandi, & Chandra, G. (2016). *Service Quality* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi, & Diana, A. (2016). *Pemasaran : Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, & Diana, A. (2018). *Pelanggan puas ? tak cukup!* Yogyakarta: Andi.
- Wibowo, H. A., & Fausi. (2017). *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Parama.
- Wiharto, F. B. (2019). *Manajemen Pemasaran* (2nd ed.). Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Wulur, L. M., Militina, T., & Achamad, G. N. (2020). *Effect Of Service Quality And Brand Trust On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Pertamina Hospital Balikpapan. 4(1)*.
- Yati. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN E-COMMERCE SHOPEE INDONESIA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG*. universitas muhammadiyah palembang.