

## DAFTAR PUSTAKA

- Angie rindani ekaputri, p. h. (2021). Vol. 2 . *analisis kepuasan pelanggan Lazada di jakarta selatan*, Hal. 331-338.
- Arif Rakhman, N. F. (n.d.). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening studi pada pelanggan CV.AHASS Brahma Motor*.
- artika, S. y. (2020). *kualitas situs web, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas pembelian muda di toko online kualitas situs web, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas pembelian muda di toko online*.
- Artika, W. d. (2019). Vol. 17 No.1. *Kualitas situs web, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas pembelian muda ditoko online*.
- fahlevi, K. h. (n.d.). *pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen dimensi kepuasan konsumen generasi milenial masa pandemi covid-19 (survei pengguna Tokopedia Generasi Milenial Jakarta Utara)*.
- Farikhah Nur Azizah, F. N. (2021). Vol.1 No. 1. *Pengaruh kualitas layanan E-commerce Shopee terhadap loyalitas pengguna shopee*.
- firmansyah, D. f. (2019). *pemasaran jasa ( strategi mengukur kepuasan dan loylitas pelanggan)*. Yogyakarta.

- gusti, S. k. (2020). *Pengaruh Kepercayaan, resiko dan penanganan keluhan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian online shopee.*
- Iis kartini, E. w. (2021). Vol. 1o No.1. *pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen berampak loyalitas dalam berbelanja online pada shopee.*
- Katadata.co.id. (2019). Top e-commerce berdasarkan Ranking Playstore Kuartil I 2017- Kuartil II 2019.
- Khabibah, A. (2019). *Analisis pengaruh kemudahan dan kepercayaan pengguna e-commerce shopee terhadap loyalitas konsumen.*
- Kominfo.go.id. (2017). *perkembangan e-commerce di Indonesia meningkat cukup pesat.* 04 september.
- kusuma, R. r. (2017). *hubungan antara kepercayaan kosnumen dengan kepuasan konsumen mahasiswa fakultas psikologi pengguna smartphone iphone di universitas muhammadiyah surakarta.*
- Kusumaningrum, A. R. (2020). Vol. 16 No.2. *Analisis kualitas layanan e-commerce shopee dalam meningkatnya kepercayaan dan kepuasan pelanggan ( Studi kasus pelanggan shopee di kota tangerang 2020).*
- Lia Nirawati, A. D. (2020). Vol. 1 No. 9. *pengaruh kepercayaan konsumen dan pengalaman pelanggan (Customer Experience) terhadap loyalitas pelanggan pada aplikasi shopee.*
- Lilik trianah, d. p. (2017). Vol 26, No.01. *pengaruh kualitas produk dan kualitas pelaynan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan ( studii kasus pada pelanggan D"BEST mangun jaya 2 tambun selatan).*
- M.kumparan.com. (2019). *Shopee raih peringkat pertama e-commerce terpopule.*  
07 januari 2019.

- Martina Rahmawati Masitoh, H. A. (2019). vol. 5 no. 1. *Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan , dan kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna Aplikasi Shopee.*
- Meidita Yusrini, s. r. (2018). Vol. 2 No.11. *pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, kepercayaan dan loyalitas pelangga pada e-commerce.*
- Novita, S. I. (2020). *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampak pada loyalitas pelanggan shopee di desa sungsang kecamatan banyuasin II kabupaten banyuasin.*
- Picaully, M. R. (2018). Vol. 18 No. 1. *Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap niat pembelian Gadget di Shopee Indonesia.*
- Rafiah, K. (2020). Vol. 5 No. 1. *Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam berbelanja melalui e-commerce di Indonesia.*
- rafiah, K. k. (2020). Vol.5 No. 1. *analisis pengaruh kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam berbelanja melalui e-commerce di indonesia.*
- Reyvi Aldatya, S. S. (2021). Vol. 18 No.1. *pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap niat pembelian gadget di shopee indonesia.*
- Reyvi Aldatya, s. s. (2021). Vol. 2 No.1. *pengaruh citra dan kepercayaan terhadap loyalitas pada e-commerce shopee.*
- Rochim, A. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan , harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.*
- Soesanto, Y. N. (2016). *Analisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelangga untuk meningkatkan minat beli ulang.*

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. alfa, Bandung.

Trifena Revangelista Mambu, J. R. (2021). Vol.2 No.1. *kepercayaan konsumen, kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada aplikasi e-commerce shopee di kota Tondano*.

Trishananto, Y. (2021). Vol. 1 No.3. *Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada pembelian produk fashion muslim melalui marketplace shopee*.

Lilik trianah, d. p. (2017). Vol 26, No.6. *pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan ( studi kasus pada pelanggan D"BEST mangun jaya 2 tambun selatan)*.

M.kumparan.com. (2019). *Shopee raih peringkat pertama e-commerce terpopuler*. 07 januari 2019.

Martina Rahmawati Masitoh, H. A. (2019). vol. 5 no. 1. *Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna Aplikasi Shopee*.

Meidita Yusrini, s. r. (2018). Vol. 2 No.11. *pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, kepercayaan dan loyalitas pelanggan pada e-commerce*.

Novita, S. I. (2020). *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampak pada loyalitas pelanggan shopee di desa sungsang kecamatan banyuasin II kabupaten banyuasin*.

Rafiah, K. (2020). Vol. 5 No. 1. *Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam berbelanja melalui e-commerce di Indonesia.*

Rochim, A. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan , harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.*

Soesanto, Y. N. (2016). *Analisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelangga untuk meningkatkan minat beli ulang.*

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.* alfa, Bandung.

