

DAFTAR PUSTAKA

- Aqmala, D., Putra, F. I. F. S., & Wijayani, R. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan loyalitas pelanggan BLIBLI.Com. *Holistic Journal of Management Research*, 6(1), 10-25.
- Arief, Andi M. R., and Chendy Ifca. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Garudamiles pada maskapai penerbangan Garuda Indonesia Airways di Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, vol. 2, no. 1.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur penelitian: suatu pendekatan poraktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2017). *Metode penelitian psikologi*. edisi 2. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17. DOI: <http://dx.doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>.
- Bobâlcă, C., Gătej, C., & Ciobanu, O. (2012). Developing a scale to measure customer loyalty. *Procedia Economics and Finance*, 3, 623-628.
- Databoks. (2024) *Ini persaingan kunjungan 5 e-commerce terbesar di Indonesia sepanjang 2023*. Databoks diakses Februari 11, 2024, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/preview/2024/01/10/ini-persaingan-kunjungan-5-e-commerce-terbesar-di-indonesia-sepanjang-2023>.
- Hanifah, H., & Nio, S. R. (2023). Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna shopee di kota Padang. *Jurnal Riset Psikologi*, 6(1), 1-12. DOI: <http://dx.doi.org/10.24036/jrp.v6i1.14178>.
- Harumi, S. D. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di perusahaan Seiko Laundry Medan. *Analitika: Jurnal Magister Psikologi UMA*, 8(2), 115-128.
- Jelpa, P. (2019) *Penelitian kuantitatif untuk psikologi*. Yogyakarta: Liberty offset.
- Kartini, I., Wibowo, E. W., & Sugiyanto, E. (2021). Pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen berdampak loyalitas dalam berbelanja online pada shopee. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(1), 57-66.
- Kristianto, A. D., & Wahyudi, T. A. (2019). Pengaruh citra merek, persepsi kualitas produk dan persepsi harga pada kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 2(2), 117-126.
- Maisaroh, R., & Nurhidayati, M. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Toko Stars Madiun 2. *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 1(2), 197-216. DOI: <https://doi.org/10.21154/niqosiya.v1i2.282>

- Maulidina, L. L. L., & Sanaji, S. (2020). Peran mediasi kepuasan pelanggan pada pengaruh keterikatan emosi terhadap loyalitas pelanggan rolag kopi kayoon surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4), 1362-1371.
- Nurbaiti, N., Rahma, T. I. F., Wulandari, A., & Maha, N. (2021). Pengaruh e-commerce shopee pada kualitas layanan shopee terhadap loyalitas pengguna shopee (studi kasus masyarakat kota Medan). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 8600-8606.
- Ratna, I. D., & Oetomo, H. W. (2015). Hubungan kinerja produk, persepsi nilai, ikatan emosional, reputasi merek dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 4(10).
- Sariroh, M., Pujiyanto, A., & Maruta, A. (2022). Pengaruh citra merek dan keterikatan emosional terhadap loyalitas konsumen pada produk persik kediri store. In *Seminar Nasional Hasil Skripsi Vol. 1*, No. 01, pp. 121-125.
- Setiawan, M. A. W., & Puspitadewi, N. W. S. (2022). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan pada nasabah pt.“x” cabang Pamolokan Sumenep. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, Vol 9, No 4.
- Siregar, M. (2021). Hubungan Antara Kepercayaan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Terhadap Online Shop. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan (J-P3K)*, 2(1), 83-88.
- Sitaniapessy, A., Aunalal, Z. I., & Sitaniapessy, H. A. P. (2022). Pengaruh kepercayaan, kecintaan dan keterikatan emosional pada loyalitas merek. *Journal of Business Application*, 1(2), 102-111.
- Subagyo, S. E. F., & Dwiridotjahjono, J. (2021). Pengaruh iklan, konformitas dan gaya hidup hedonis terhadap perilaku konsumtif pengguna e-commerce shopee di kota Mojokerto. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 26- 39.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuliatatif kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukoco, B. M., & Hartawan, R. A. (2011). Pengaruh pengalaman dan keterikatan emosional pada merk terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 4(3), 1-12.
- Taufan, S., & Akhsan, M. N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan bengkel terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *Ultima Management: Jurnal Ilmu Manajemen*, APA 15(2), 274-295.
- Triwahyuni, I., & Zuhroh, S. (2020). Pengaruh experiential marketing terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 3(2), 93-100.
- Yusuf, M., Sutrisno, S., Putri, P. A. N., Asir, M., & Cakranegara, P. A. (2024). Prospek penggunaan e-commerce terhadap profitabilitas dan kemudahan pelayanan konsumen: *Literature Review*. *Jurnal Darma Agung*, 30(3), 786-801.