

DAFTAR PUSTAKA

- 2023, LAMDIK. “Pengaruh E-Service Quality Dan Brand Image Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Pada Pengguna Tiktok Shop.” *jurnal bisnis, manajemen, dan keuangan* 4, no. 1 (2023): 88–100.
- Adnyana, I Made Dwi Mertha. “Populasi Dan Sampel.” *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif* 14, no. 1 (2021): 103–116.
- Ali, M.Makhrus, Tri Hariyati, Meli Yudestia Pratiwi, and Siti Afifah. “Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapannya Dalam Penelitian.” *Education Journal*.2022 2, no. 2 (2022): 1–6.
- Ambassador, Pengaruh Brand, Brand Image, Brand Trust, and D A N E-. “Pengaruh Brand Ambassador, Brand Image, Brand Trust, Dan E- Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian” (n.d.): 2–22.
- Ardiansyah, Risnita, and M. Syahrani Jailani. “Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif.” *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 1–9.
- Badan Pusat Statistik Kota Palembang. “Letak Geografis Dan Batas Wilayah Kota Palembang.” *Badan Pusat Statistik Kota Palembang*, 2017. <https://palembangkota.bps.go.id/statictable/2017/11/14/86/letak-geografis-dan-batas-wilayah-kota-palembang.html>.
- Baskara, I., and I. Sukaatmadja. “Pengaruh Online Trust Dan Perceived Enjoyment Terhadap Online Shopping Satisfaction Dan Repurchase Intention Lazada Indonesia.” *E-Jurnal Manajemen Unud* 5, no. 11 (2016): 243782. www.dream.co.id.
- Bestari, novina putri. “Korban Penipuan Ecommerce RI Makin Bayak, Cek Data Terbaru!” Last modified 2023. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230302140853-37-418315/korban>.
- Chodidjah, Suryani. “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Lazada Di Jakarta Timur.” *Majalah Ilmiah Panorama Nusantara* 16, no. 2 (2021): 28–40.
- Christy, Firdhy esterina. “Prediksi Angka Pengguna E-Commerce Di Indonesia 2024.” Last modified 2020. <https://data.tempo.co/data/909/prediksi-angka-pengguna-e-commerce-di-indonesia-2024>.
- Dharmayanti, Diah. “Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya).” *Jurnal Manajemen Pemasaran* 1 (2006): 35–43.
- Dr. Meithiana indrasari. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 2019.

Dr. Sandu Siyoto, SKM., M.Kes. *Dasar Metodologi Penelitian*, 2015.

Fauzi, Haris. “Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Universitas Majalengka Pelanggan E-Commerce Shopee).” *Maro: Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis* 4, no. 2 (2021): 156–167.

Heriyanto, M. Ridwan Basalamah, and Fahrurrozi Rahman. “Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E_Commerce Lazada (Studi Kasus Mahasiswa FEB Unisma Angkatan 2018).” *Riset Manajemen*, no. 2018 (2022): 101–113. http://www.academia.edu/download/38127186/Review_Jurnal_Impact_of_CRM_Factors_on_Customer_Satisfaction_and_Loyalty.docx.

Hermiati, Reza, Asnawati Asnawati, and Indra Kanedi. “Pembuatan E-Commerce Pada Raja Komputer Menggunakan Bahasa Pemrograman Php Dan Database Mysql.” *Jurnal Media Infotama* 17, no. 1 (2021): 54–66.

Irawati, Dinda Suci, and Desi Pibriana. “Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual Comparison of the Quality of Two E-Commerce to User Satisfaction Using Servqual Method.” *Jtsi* 2, no. 2 (2021): 251–264.

Juni, N O, Kerja Karyawan, P T Bank, Panin Dubai, T B K Jabodetabek, and Selama Masa Pandemi Covid-. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan Pt Bank Panin Dubai Syariah, Tbk Jabodetabek Selama Masa Pandemi Covid-19.” *Jurnal Ilmiah M-Progress* 11, no. 2 (2021): 125–135.

Karomah, Nurul Giswi, Ria Estiana, Rahmi Rosita, and Ari Susanti. “Pengaruh Citra Merk, Motivasi Dan Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen Generasi Milenial Pada Marketplace (Studi Kasus Generasi Milenial Dalam Berbelanja Online Di Market Place: Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Lazada).” *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan* 2, no. 2 (2022): 192–203.

Khoirunnisa, Amalia. “Analisis Pengaruh E-Service Quality Dan Trust Terhadap Minat Penggunaan Link Aja Syariah Sebagai Dompot Digital” (2022): 1–23.

Kurniasari, Nadya Aghnia, and Widayanto Widayanto. “Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Repurchase Intention (Studi Pada Pengguna Lazada Mahasiswa FISIP Undip).” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 10, no. 1 (2021): 900–905.

Kusmita, Agustina Cahya, Naili Farida, and Saryadi Saryadi. “Pengaruh E-Trust Dan E-Service Quality Terhadap Online Repurchase Intention Melalui E-Satisfaction (Pada Mahasiswa S1 FISIP Yang Pernah Berbelanja Di Lazada).” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 10, no. 3 (2022): 1307–1318.

- Lidwina, Andrea. "Penggunaan E-Commerce Indonesia Tertinggi Di Dunia." Last modified 2021. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia>.
- Manulu. "SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah." *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* 2, no. 4 (2023): 1275--1289.
- Masiaga, N R, and F G Worang. "Analysis of the Effect of Security and Trust on Customer Satisfaction in Manado City Who Shops Online At Lazada.Com." *Mandagie 900 Jurnal EMBA* 10, no. 2 (2022): 900–910.
- Najib, Rayyan Goldie, Reni Shinta Dewi, and Sri Suryoko. "Pengaruh Kualitas Produk Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen Lazada Di Semarang)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 11, no. 2 (2022): 347–358.
- Nugroho, Ari Wahyu, Hari Susanta Nugraha, and Agus Hermani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Lazada Di Kota Semarang." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 11, no. 2 (2022): 321–331.
- Nuri purwanto, Budiyanto, Suhermin. *Theory of Planned Behavior*, 2022.
- Nursania Dasopang. "Jiemas E – Commerce Bisnis Dan Internet." *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Syariah JIEMAS* 2 (2023): 129–135. <https://jiemas.stai-dq.org/index.php/home>.
- Prasetyo, Aditya Nur, and Husna Leila Yusran. "Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Repurchase Intention Melalui E-Satisfaction Pada Pengguna E-Commerce." *Ijd-Demos* 4, no. 1 (2022): 137–151.
- Prasetyo, Hanif Danang, and Dinalestari Purbawati. "Abstraksi: Penelitian Ini Bertujuan Untuk Mengetahui Pengaruh Antara Variabel e-Service Quality Dan e-Security Seals Sebagai Variabel x Terhadap e-Satisfaction Sebagai Variabel y Melalui Variabel z Yakni Keputusan Pembelian . Tipe Penelitian Ini Adalah E." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 1 (2017): 164–173.
- Prawiyogi, Anggy Giri, Tia Latifatu Sadiyah, Andri Purwanugraha, and Popy Nur Elisa. "Penggunaan Media Big Book Untuk Menumbuhkan Minat Membaca Di Sekolah Dasar." *Jurnal Basicedu* 5, no. 1 (2021): 446–452.
- Rakhmat Romadhan, Madan, Indriastuty Indriastuty, and C. Prihandoyo. "E-Service Quality Kepuasan Konsumen Melalui E-Commerce Terhadap Loyalitas Konsumen." *Jurnal GeoEkonomi* 10, no. 2 (2019): 150–163.
- Rika Widianita, Dkk. "Hubungan Antara Islam Dengan Perkembangan Teknologi Dalam Mempengaruhi Karakter Gen Z." *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam* VIII, no. I (2023): 1–19.

- Rufina Pramuditha, Syarifah Hidayah, and Herning Indriastuti. "Pengaruh Service Quality, E-Trust Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Konsumen." *Sketsa Bisnis* 8, no. 2 (2021): 123–134.
- Salisa, Naila Rizki. "Faktor Yang Mempengaruhi Minat Investasi Di Pasar Modal: Pendekatan Theory of Planned Behaviour (TPB)." *Jurnal Akuntansi Indonesia* 9, no. 2 (2021): 182.
- Sampe, Yoel David, and Marie Tahalele. "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek Vivo Pada Toko Bandung Jaya A.Y Patty Ambon." *Jurnal Administrasi Terapan* VOLUME. 2, no. 1 (2023): 50.
- Seni, Ni Nyoman Anggar, and Ni Made Dwi Ratnadi. "Theory of Planned Behavior Untuk Memprediksi Niat Berinvestasi." *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 12 (2017): 4043.
- Septi Ludianah, Dirvi Surya Abbas, Imam Hidayat, and Triana Zuhrotun Aulia. "Pengaruh Profitabilitas, Kepemilikan Institusional, Dewan Komisaris Independen, Dan Dewan Direksi Terhadap Sustainability Report Disclosure." *JUMBIWIRA : Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan* 1, no. 3 (2022): 41–48.
- Setyowati, Dina, and Sri Suryoko. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Melalui E-Trust Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pengguna Situs BukaLapak Di Kota Semarang)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9, no. 1 (2020): 251–260.
- Sudaryono. "Aplikasi Analisis (Path Analysis) Berdasarkan Urutan Penempatan Variabel Dalam Penelitian." *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* Vol. 17, N (2011): 391–403.
- Suriani, Nidia, Risnita, and M. Syahran Jailani. "Konsep Populasi Dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan." *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 24–36.
- Syarfi, Siti Mauidhoh, and Nadia Asandimitra. "Implementasi Theory of Planned Behavior Dan Risk Tolerance Terhadap Intensi Investasi Peer to Peer Lending." *Jurnal Ilmu Manajemen* 8, no. 3 (2020): 864.
- Timpal, Risania S, James Massie, and Merinda Pandowo. "The Role of Brand Ambassadors on Consumer Purchase Decision on Tokopedia Marketplace." *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 10, no. 3 (2022): 652.
- Trenggonowati, Dyah Lintang, and Kulsum Kulsum. "Analisis Faktor Optimalisasi Golden Age Anak Usia Dini Studi Kasus Di Kota Cilegon." *Journal Industrial Servicess* 4, no. 1 (2018): 48–56.

- Utami R.A, and Kussudyarsana. “Analisis Efektivitas Kampanye Pemasaran Storytelling Pada Platform Azarine Cosmetic Untuk Meningkatkan Brand Image Dan Brand Trust Sebagai Mediasi Terhadap Niat Pembelian Konsumen.” *Jurnal Akuntansi dan Pajak* 25, no. 02 (2024): 1–6. <https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/12524>.
- Wahyono, Agus, and R.M Septian Muchsin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Lazada (Studi Pada Mahasiswa USNI Fakultas Ekonomi).” *Jurnal Manajemen* 2, no. 2 (2018): 1–12.
- Waruwu, Kornelius Kurniaman, and Syafrida Hafni Sahir. “Pengaruh E-Service Quality Dan Brand Image Terhadap E-Loyalty Pada Pengguna Aplikasi Shopee.” *Journal of Business and Economics Research (JBE)* 3, no. 3 (2022): 335–341.
- Yam, Jim Hoy, and Ruhayat Taufik. “Hipotesis Penelitian Kuantitatif.” *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi* 3, no. 2 (2021): 96–102.
- Yuwinanto, Helmy Prasetyo. “Privasi Online Dan Keamanan Data.” *Palimpsest*, no. 031 (2015): 11. <https://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-palim0d249692caf.pdf>.
- Al-Qur'an Surah Al-A'raf (7) Ayat 31*, n.d.
- Al-Qur'an Surah Al-Ahzab (33) Ayat 21*, n.d.
- Al-Qur'an Surah Al-Ahzab (33) Ayat 23*, n.d.
- Al-Qur'an Surah Al-Qasa (28) Ayat 77*, n.d.
- Al-Qur'an Surah An-Nahl (16) Ayat 91*, n.d.
- Al-Qur'an Surah Asy-Syu'ara' (26) Ayat 181-183*, n.d.
- Al-Quran Surah Al-Imron (3) Ayat 159*, n.d.