

DAFTAR PUSTAKA

- Arda, D. A. & M. (2019). festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi), No. 2 (2019), hlm. 428–433.
- Ardialis, M. B., & Hayani, N. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Pembelian Online pada Marketplace Lazada. *Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 2(1), 1–8.
- Arianty, N. (2015). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Lazada.co.id di Kota Medan. Digital Library Unila.
- Bakti, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Minat Beli pada Toko Online Lazada di Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi*, 22(1), 101-118.
- Bekasi., B. P. S. K. (2024). Produk Domestik Regional Bruto Kota Bekasi Menurut Lapangan Usaha 2019–2023. Bekasi. https://bekasikota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTY4IzI%3D/produk-domestik-regional-bruto--pdrb--triwulanan-menurut-lapangan-usaha-atas-dasar-harga-berlaku-kota-bekasi.html?utm_source=chatgpt.com (diakses 29 Mei 2025)
- Bekasi., S. (2024). Kota Bekasi Jadi Kota Terkaya di Jawa Barat. Summarecon Bekasi. <https://www.summareconbekasi.com/whatson/detail/kota-bekasi-jadi-kota-terkaya-di-jawa-barat> (diakses pada 29 Mei 2025)
- Blog dipstrategy digital *agency* Jakarta - Indonesia (2025) <https://dipstrategy.co.id/blog/statistik-menarik-industri-digital-di-indonesia-tahun2025/#:~:text=Menurut%20laporan%20We%20Are%20Social,sekitar%2080%25%20dari%20total%20populasi> (diakses 29 Mei 2025)
- Boonlertvanich., K. (2019). Service quality, satisfaction, trust, and loyalty: The moderating role of main-bank and wealth status. *International Journal of Bank*

- Marketing, 37(1), 278–302.
- Carenina, I. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan pada E-Commerce Lazada. Mercubuana University Institutional Repository, 8.
- Chandra, R. . (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Lazada.co.id di Kota Yogyakarta (Skripsi Sarjana). Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Cindy Sugandhy, Gisela Odelia, & A. N. (2016). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran X Surabaya. Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa, 4(1), 89–102.
- East Ventures (2025). Menyoroti Peningkatan Daya Saing Digital Indonesia.
https://east.vc/id/berita/press-release-id/east-ventures-merilis-digital-competitiveness-index-2025/?utm_source=chatgpt.com
- Fadel Diza Nurdianta, M., Purwanto, S. (2021). Studi Manajemen, P., Ekonomi dan Bisnis, F., Pembangunan Nasional, U., & Timur, J. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Belanja Online Bukalapak (Studi Kasus Pada Pelanggan Usia 17-24 Tahun di Kota Tuban). Jurnal Ilmu S.
- Fitriany., N. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Promosi Penjualan, dan Variasi Produk terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan: Studi pada Bukalapak. Open Library Telkom University.
- Ghozali, I. (2018). *Structural Equation Modelling*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin., J. (n.d.-a). Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It. Jossey-Bass.
- Griffin., J. (n.d.-b). Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It (3rd Edition). Wiley.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*.
- Jiwandana, B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Produk, dan Harga Terhadap

Loyalitas Pelanggan Lazada.

Jogiyanto, H. M. (2019). Sistem informasi keperilakuan. Andi.

Kenneth, A. (2018). Customer loyalty and corporate image: Building trust for sustainable business. Business Press.

Khotimah, K., & Febriansyah, F. (2018). Pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan konsumen dan kreativitas iklan terhadap minat beli konsumen online-shop. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 1(1), 19-26.

Kotler, P. K. K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.

Lepojevic, M., & D. S. (2018). Factors influencing customer loyalty: A comprehensive analysis. *Journal of Business Research*, 85, 500–510.

Malau, H. (2016). Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi dalam Bisnis Modern. Erlangga.

Muhammad Mohtashim Khan, & M. F. (2014). Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from banking sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 8(2), 331–354.

Mustika, G. A. (2023). Pengaruh Harga, Promosi, Kepercayaan, dan Pelayanan Penjual terhadap Keputusan Konsumen dalam Melakukan Pembelian Produk SFIDN FITS secara Online melalui Aplikasi Tokopedia. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3(1).

Nasution, F. A. (2018). Pengaruh kecerdasan emosional dan kepercayaan diri terhadap tingkat pemahaman akuntansi mahasiswa UMSU. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 9(2), 1–10.

Nur Syeha Rahmawati, Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, & H. A. (2023). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan Konsumen, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Lazada di Wilayah Kota Bekasi.

Nurdiyanta, P. (2021). Tentang Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan

Terhadap Loyalitas Pelanggan Belanja Online Bukalapak (Studi Kasus Pada Pelanggan Usia 17-24 Tahun di Kota Tuban.

Prakoso, A. (2017). Loyalitas Konsumen dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan. PT Penerbit Ilmu Sosial.

Priyatno, & D. (2014). Mandiri Belajar SPSS untuk Analisis Data Statistik (2 ed.). Yogyakarta: Mediakom.

Putri, F. A., & Iriani, S. S. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Pinjaman Online Shopee PayLater. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 818. <https://doi.org/10.26740/jim.v8n3.p818-828>

Rahmawati, N. S., Dwikotjo, F., Sumantyo, S., & Ali, H. (2023). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Lazada di Wilayah Kota Bekasi. 1(1), 40. <https://doi.org/10.38035/jpmpt.v1i1>.

Rohimah, S. (2023). Studi Deskriptif Persepsi Mahasiswa Pada Pembelajaran Tatap Muka Pasca Pembelajaran Daring (Survei pada Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Siliwangi Angkatan 2021). *Universitas Siliwangi*, 1–23.

Romadhoni, M. Y., Susanto, S., & Cahyani, P. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Keamanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen di Lazada. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(2), 355–362.

Setyawati, N. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Pengguna (Studi Kasus Pada Pengguna Fitur Shopee Paylater). *Jurnal Bisnis*, 02(01), 60–72.

Sudaryana, Y. (2020). Master of Management Studies Program Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. 4(1), 447. <https://doi.org/10.25157/mr.v4i1.2954>.

- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D* (Cetakan ke). Bandung: Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tanzila, D. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Konsumen pada Situs Online Shop Lazada. Tugas Akhir (S1), Universitas Bakrie.
- Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing.
- Tjiptono., F. (2017). *Manajemen jasa: pemasaran jasa dan pemasaran relasional* (3rd ed.). CV Andi Offset.
- Triady., R. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Digital Marketing, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Lazada (Studi pada Pengguna Lazada di Kota Bandung). Universitas Inaba Bandung.
- Sugandhy, C., Odelia, G., & Nugroho, A. (2016). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran X Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 4(1), 89–102.