

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, T. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE DAN KEPERCAYAAN ONLINE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ONLINE. *STIE IPWIJA, Jakarta, 25 Agustus 2018*, 69-84.
- Amila Sativa, S. R. (2016). Analisis Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna E-Commerce C2C Tokopedia). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT Volume 5, Nomor 3, Tahun 2016*, 5, 1-10.
- Edi Setiawan, S. S. (2018). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA MODA TRANSPORTASI GRAB DI TANGERANG SELATAN. *Jurnal Manajemen dan Kearifan Lokal Indonesia, Vol.2, No.1, 2018*, 54-61.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 :Update PLS Regresi. *Semarang*. <https://doi.org/10.2307/1579941>
- Indah Fitriana, A. S. (2020). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP E-SATISFACTION (Survei pada Mahasiswa Pengguna OVO di FISIP Universitas Lampung). *Jurnal Kompetitif Bisnis, Volume 1, Nomor 4 Desember 2020*, 172-178.
- Prakosa, D. (2020). PENGARUH E-TRUST DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY DENGAN E-SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA PENGGUNA TOKOPEDIA DI KOTA SEMARANG). *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. IX, No. IV, 9, 457-464*.
- Ridwan Achdiat Kartono, I. H. (2019). PENGARUH E-TRUST TERHADAP E-LOYALTY (STUDI PADA SELLER DI BUKALAPAK). 1204-1213.
- Rintasari, D. (2020). Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. IX, No. IV | 539 PENGARUH E-TRUST DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY MELALUI E-SATISFACTION (Studi Pada Pengguna Situs E-Commerce C2C Shopee Di Kabupaten Sleman). *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. IX, No. IV, 539-547*.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,*

Kualitatif, Dan R&D. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>

Tegar Maulidi Putra, A. M. (2019). ANALISIS E-SERVICE DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA WEBSITE. *Journal of Business, Management and Accounting Volume 1, Nomor 1, Desember 2019, 1, 1-9.*

Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction.* Yogyakarta: Penerbit Andi

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. (2002). *Service Marketing.* McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York.

Website:

Kenali 5 Model Bisnis eCommerce (B2B, B2C, C2C, C2B, B2G) Sebelum Membangun Sistem Untuk Bisnis. (2021, July 29). Retrieved from softwareseni: <https://www.softwareseni.co.id/blog/5-model-bisnisecommerce-b2b-b2c-c2c-c2b-b2g>

Mushlihin, S. M. (2013, March 8). *Definisi Kepuasan menurut Para Ahli.* Retrieved from referensimakalah: <https://www.referensimakalah.com/2013/03/definisikepuasan-menurut-para-ahli.html>

Siadari, C. (2015, April 23). *Pengertian E-Commerce Menurut Para Ahli.* Retrieved from kumpulanpengertian: <https://www.kumpulanpengertian.com/2015/04/pengertian-e-commerce-menurut-para-ahli.html>

Wikipedia. (n.d.). *Lazada Group.* Retrieved from wikipedia: https://id.wikipedia.org/wiki/Lazada_Group

<http://e-journal.uajy.ac.id/13652/1/JURNAL.pdf>