

## DAFTAR PUSTAKA

- Afreza, C., & Wiyadi. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi oleh kepuasan pelanggan pada pengguna marketplace Shopee*. Jurnal Lentera Bisnis, 13(1), 105.
- Afridita, & Rahmidani. (2022). *Pengaruh pengalaman konsumen dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen*. Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis, 4(3), 296-310.
- Chiu, C.-M., Lin, H.-Y., Sun, S.-Y., Hsu, M.-H., & Ju, T.-L. (2009). *Understanding customers' loyalty intentions toward online shopping: An integration of technology acceptance model and fairness theory*. Behaviour & Information Technology, 28(4), 347–360.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Costabile, M., Raimondo, M. A., & Miceli, G. (2002). *A dynamic model of customer loyalty*. Proceedings of the 31st Annual Conference of the European Marketing Academy, 28-31 Mei, Braga.
- Dharma, F. (2006). *Pengaruh structural assurance dan perceived reputation terhadap trust pengguna internet di sistem e-commerce*. Dalam Prosiding Simposium Nasional Akuntansi 9 (hlm. 1–20). Universitas Andalas.
- Doney, P. M., & Cannon, J. P. (1997). An examination of the nature of trust in buyer–seller relationships. *Journal of Marketing*, 61(2), 35-51.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1995). *Consumer Behavior* (8th ed.). Dryden Press.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). *Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics*. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382-388.
- Gefen, D. (2002). *Customer loyalty in e-commerce*. *Journal of the Association for Information Systems*, 3(1), 27–51.
- Ghozali, I. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Griffin, Jill. (2002). *Customer loyalty : how to earn It, how to keep It*. Terjemahan Oleh Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., & Thiele, K. O. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., & Thiele, K. O. (2017). *A Primer*

- on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.
- Harrison, J., Bosse, D. A., & Phillips, R. A. (2010). *Reputation and corporate social responsibility: A review and research agenda*. *Business & Society*, 49(1), 7-33.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). *A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135.
- Jogiyanto, H., & Abdillah, W. (2014). *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. BPFE.
- Kerlinger, F. N., & Pedhazur, E. J. (1973). *Multiple Regression in Behavioral Research*. Holt, Rinehart and Winston.
- Kotler, P. (2008). *Marketing management* (12th ed.). Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management* (12th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran Jilid 2* (13<sup>th</sup> Ed). Jakarta.
- Koufaris, M., & Hampton-Sosa, W. (2004). *The development of initial trust in an online company by new customers*. *Information & Management*, 41(3), 377–397.
- Laudon C, Kenneth & P. Laudon, Jane. (2005). *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lovelock, C. (2004). *Service marketing*, (5th Ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Malau, H. (2017). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen: Kajian dalam Pemasaran*. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 3(2), 45-60.
- Manus, B. O., Soegoto, A. S., & Rogi, M. H. (2023). *Analisis pengaruh kepuasan konsumen, kepercayaan, dan reputasi perusahaan terhadap loyalitas pelanggan Shopee Bitung*. *Jurnal EMBA*, 11(4), 748-756.
- Masitoh, S., Hasanah, F., & Setiawan, R. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna aplikasi mobile Shopee*. *Global Scientific Journal*, 7(12), 1220-1230.
- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). *What trust means in e-commerce customer relationships: An interdisciplinary conceptual typology*. *International Journal of Electronic Commerce*, 6(2), 35-59.
- Miles, Morgan P & Jeffrey G. Covin, (2000). *Environmental Marketing: A Source of Reputational, Competitive and Financial Advantage*, *Journal of Business Ethics*, 23, p.299-311
- Moorman, C., Zaltman, G., & Deshpandé, R. (1993). *Factors affecting trust in market research relationships*. *Journal of Marketing*, 57(1), 81–101.
- Nugroho, A. W., & Sudaryanto, B. (2013). *Pengaruh kinerja layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang*. *Diponegoro Journal of Management*, 2(1), 1-9.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, (2008) *Manajemen Pemasaran* terjem. Bob Sabran Jilid I edisi 1, Jakarta: Erlangga

- Prabowo, H., Darman, D., & Noegraheni, E. (2012). *Analisis kepercayaan dalam C2C e-commerce terhadap keputusan pembelian dan dampaknya terhadap repurchase pada Kaskus*. *Binus Business Review*, 3(1), 1–10.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). *Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models*. *Behavior Research Methods*, 40(3), 879-891.
- Purwanto, A., & Sulistyastuti, D. R. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Gaya Media.
- Rahmawati, N. W. (2013). *Kepercayaan konsumen dengan kepuasan konsumen klinik kecantikan*. *Psikoneo*, 1(1), 1–10.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer Behavior*. Pearson Prentice Hall.
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2000). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Desain penelitian: Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Walpole, E, Ronald, (1993). *Pengantar Statistika*, alih bahasa Bambang Sumantri, Cetakan Kelima, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Weiss, A. M., Anderson, E., & MacInnis, D. J. (1999). *Reputation management as a motivation for sales structure decisions*. *Journal of Marketing*, 63(4), 74-89.