# DAFTAR PUSTAKA


Agustin, T., Faizal, M., & Choirunnisak. (2023). Analisis Kepercayaan, Keamanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Online Shop Shopee (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah STEBIS IGM). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, *1*(4).

Fauzi, H. (2021). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Universitas Majalengka Pelanggan E-Commerce Shopee). *Jurnal Ekonomi Syariah Dan Binsin*, *4*(November), 27–38. http://ejournal.unma.ac.id/index.php/maro

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Penerbit Universitas Diponegoro.

Husain, F., Mansyur, S., Harris, S. N., Ardilla, F., & Sartika. (2025). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Keamanan Transaksi terhadap Loyalitas Pengguna dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Mediasi pada Platform E-Commerce Shopee. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, *2*(2), 3530–3545.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management*. Penerbit Pearson.

Kuska, D. A. R., Wijayanto, H., & Santoso, A. (2024). Improving The E-Satisfaction and E-Loyalty Based on E-Trust and E-Service Quality on Shopee Customer. *Journal of Consumer Sciences*, *9*(1), 22–39. https://doi.org/10.29244/jcs.9.1.22-39

Latifah, A. L., & Wahyuningsih, T. (2023). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Dan Dampaknya Terhadap E-Customer Loyalty (Studi Pada Pengguna Aplikasi BRImo Mahasiswa Aktif Program Studi S1 Manajemen UPN "Veteran" Yogyakarta). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, *11*(1).

Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2022). *E-Commerce: Business, Technology, Society (17th Global Edition)*. Penerbit Pearson.

Lestari, R. A., Wuryan, S., & Muniroh. (2025). Pengaruh Security, Reliability, Assurance dan Service Quality terhadap Customer Satisfaction pada Platform E-Commerce Shopee. *Media Riset Bisnis Ekonomi Sains Dan Terapan*, *4*(1),

115–129.

Nababan, E. N., Nasution, Z. N., & Elvina. (2023). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Keamanan terhadap Minat Beli Konsumen pada Platform Shopee. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, *7*, 1638–1649.

Park, J., & Hyung-Ryong, K. (2021). The Structural Relationship among Restaurant's Self-service Usability, Customer Satisfaction, e-Wom, and Brand Commitment: Moderating role of Self-service Type. *Journal of Tourism Sciences*, *4*, 103–129.

Rizi, Y. A., Dharma, F., Amelia, Y., & Prasetyo, T. J. (2023). Pengaruh Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap Minat Beli Konsumen pada Platform Shopee. *Journal of Indonesian Economy and Business*, *38*(1), 19–42.

Safira, S. N., & Nirawati, L. (2024). The Influence of E-Servicescape, E-Trust, and E-Service Quality on Customer Satisfaction on the E-Commerce (Study of Shopee Users in Surabaya City). *Jurnal Manajemen Bisnis*, *11*(2), 1530–1543. https://doi.org/10.33096/jmb.v11i2.920

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.

Tiomantara, V. L., & Suhendry, W. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Shopee Di Kota Pontianak). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *7*(2), 41–56.

Tjiptono, F. (2021). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan Kontemporer*. Penerbit Andi.

Zahra, F. A., & Wirawan, S. (2025). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi Shopee (Studi Kasus Pada Pengguna Shopee Mahasiswa/Mahasiswi Stia Tabalong. *Jurnal Stiatabalong*, *8*, 130–148.