

DAFTAR PUSTAKA

- Adhit Octavian. (2019). Analisis Loyalitas Pelanggan Online Shop Shopee. *Frima: Festival Riset Ilmiah Manajemen & Akuntansi*, 1076–1080.
- Agung Wicaksono, D. (2022). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan: Suatu Kajian Teoritis. *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 504–509.
- Akdon Riduwan. (2007). *Rumus dan Data Dalam Aplikasi Statistika*. alfabeta.
- APJII. (2024). *APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Aregawi, T. (2018). Factors Affecting Customer Loyalty (Experience from Dashen Bank Adigrat area Branch). *IIJSR: Nternational Journal Of Science And Research*, 7(9), 101–105.
- Arief Rahman Hakim. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Produk Sparepart Motor Yamaha Rx King. *Frima: Festival Riset Ilmiah Manajemen & Akuntansi*, 3, 250–266.
- Azela, M. Y. (2021). *Transaksi e-commerce Meningkat Hingga Kuartal IV 2020, Tren ecommerce 2021 Diprediksi Tumbuh Positif*. Jetcommerce. <https://jetcommerce.co.id/update>
- Azwar. (2012). *Metode Penelitian*. Pustaka Belajar.
- Azwar. (2021). *Penyusunan Skala Psikologi*. Pustaka Belajar.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Perkembangan E-Commerce di Indonesia dari perspektif bisnis E-Commerce*. Statistik E-Commerce. <https://www.bps.go.id/id/publication/2025/01/30/d52af11843aee401403ecfa6/statistik-e-commerce-2023.html>
- Caruana, Albert and Malta Msida, S. L. (2002). The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36(7/8), 811 – 828.
- Databoks. (2022). *Penjualan E-Commerce Penjualan Ritel Indonesia (2016-2022)*.

Databoks. <http://databoks.katadata.co.id/>

- Dharmmesta, Bashu, S. (1999). Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 14(3), 85.
- Djayapranata, G. F. (2020). Kepuasan Konsumen Tidak Selalu Linear dengan Loyalitas Konsumen: Analisis pada Restoran Cepat Saji di Indonesia. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*. 3(4), 569-579.
- Durianto, Darmadi; Sugiarto; Sitinjak, T. (2001). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan perilaku merek*. Gramedia Pustaka Utama.
- Gupta, S., Lehmann, D.R., & Stuart, J.A (2004) "Valuing customers". *Journal of Marketing Research*, 41 (1): 7–18.
- Griffin. (2005). *Customer Loyalty*. Erlangga.
- Griffin, J. (2015). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Han, H., & Hyun, S. S. (2018) "Role of motivations for luxury cruise traveling, satisfaction, and involvement in building traveler loyalty". *International Journal of Hospitality Management*, 70: 75-84.
- Hanisak, F. (2024). Hubungan Antara Kepercayaan Diri Terhadap Kematangan Karir Pada Mahasiswa Bimbingan Konseling Islam Angkatan 2020. *Skripsi*.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan kasus kasus pilihan*. Cetakan Kedua. Yogyakarta : CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. alfabeta.
- Iriantini, B, D. (2022). Menciptakan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan E-Commerce Shopee. *Jurnal Pendidika Dan Kewirausahaan*, 10(2), 452–463.
- Kusumo, A. T. (2022). Analisa Variabel yang mempengaruhi kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan pelanggan pada e-commerce shopee (studi kasus pelanggan shopee: mahasiswa manajemen stei rawamangun angkatan 2018). *Skripsi Thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta*.
- Medcom. (2021). *Konsumen Indonesia Lebih Loyal ke E-Commerce Karya Anak Bangsa*. Medcom.Id. <https://www.medcom.id/ekonomi/bisnis/JKRW9BwN-mantap-konsumen-indonesia-lebih-loyal-ke-e-commerce-karya-anak-bangsa>

- Musanto, T. (2004). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Aditya Media.
- Nurulaili, & Wijayanto, A. (2013). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas konsumen tupperware. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2, 89–97.
- Nuryadi et al. (2017). *Dasar Statistik Penelitian*. Sibuku Media.
- Octavian, A. (2019). Analisis Loyalitas Pelanggan Online shop Shopee. *Prosiding FRIMA Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*, 6681(2), 1077–1080. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i2.146>
- Revika Nur Febrianty & Anggi Pasca Arnu. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pengguna Shopee. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 263–269.
- Rizki, A.G., Hidayat, K. and Rahma Devita, L. . (2019). Pengaruh citra merek dan harga terhadap keputusan pembelian pada e-commerce shopee Indonesia. (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2015/2016 dan 2016/2017 yang Membeli Barang Secara Online di E-commerce). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 72(2), 49–56.
- Santia, T. (2020). *Riset MarkPlus: Shopee Jadi e-Commerce yang Banyak Dipakai pada Kuartal III 2020*. Liputan 6.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D (3rd ed.)*. Alfabeta.
- Utami, A. A. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Pengguna Apple iPhone di Jurusan Manajemen Universitas Diponegoro Semarang). *Skripsi*, 58.
- Wulandari, A., Wahyuni. D. P., & Nastain, M. (2021). Minat Beli Konsumen: Survei Terhadap Konsumen Shope di Yogyakarta. *Journal Of Media and Communication Science*. 4(3), 123-134.
- Zikmund, W. G. (2003). *xploring Marketing Research 8, Edition*. A Division of Thomson Learning.