

DAFTAR PUSTAKA

- Adisty, S. S., Aliami, S., & Widodo, M. W. (2024). Pengaruh Harga, Brand Ambassador dan Customer Review. *Simposium Manajemen Dan Bisnis III Program Studi Manajemen - FEB UNP Kediri*, 3, 740–749.
- Aradatin, S. A. Al, Muslih, B., & Milina, R. (2021). Pengaruh Online Customer Review dan Online Customer Rating Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Marketplace Shopee (Studi Pada Mahasiswa Aktif Prodi Manajemen Angkatan 2017 UNP Kediri). *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi (SENMEA) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri*, 757–767. <https://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/article/view/1704>
- Asakdiyah, S., Hakiki, R., & Tunjungsari, H. K. (2023). *Strategi mempertahankan Loyalitas Pelanggan Jangka Panjang* (T. Yuwanda (ed.)). Desember 2023.
- Banjarnahor, A. R., Purba, B., Sudarso, A., & Hafni, S. (2021). *Manajemen Komunikasi Pemasaran*. April 2021.
- Christoper, N., & Hutapea, J. Y. (2022). Pengaruh Online Customer Review, Online Customer Rating, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada Layanan Go Food dalam Aplikasi Gojek (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Advent Indonesia). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 6484–6492. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.9334>
- Dwi, P. A., Nirawati, L., Mutiahana, A., & Elida, A. A. (2020). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aplikasi Shopee. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(9), 624–631.
- Ependi. (2023). Online Customer Reviews and Online Customer Ratings On Purchase Decisions. *International Conference on Economic Business Management, and Accounting*, 02, 481–491.
- Ertemel, A. V., Civelek, M. E., Guzide, E. P., & Cemberci, M. (2021). The role of customer experience in the effect of online flow state on customer loyalty. *Journal Plos One*, 16(7 July 2021). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0254685>
- Jarti, N., Hutabri, E., & Fauzi, R. (2023). *Sistem E-Commerce*. 11.
- Karmela, L., Rois, T., & Seliana, S. (2024). Analysis of the Influence of Customer Reviews and Customer Trust on Customer Loyalty through Customer Satisfaction as an Intervening Variable. *Jurnal Comparative: Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 209. <https://doi.org/10.31000/combis.v6i2.11295>
- Magdalena, R. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Tokopedia Dibatam. *Ekuivalensi Jurnal Ekonomi Bisnis*, vol 6.
- Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.212>

- Muharam, H., Chaniago, H., Endraria, E., & Harun, A. Bin. (2021). E-Service Quality, Customer Trust and Satisfaction: Market Place Consumer Loyalty Analysis. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 8(2), 237. <https://doi.org/10.24252/minds.v8i2.23224>
- Nofiana, I., Samari, & Sardanto, R. (2022). Analisis Harga, Online Customer Review, Dan Kepercayaan. *Simposium Manajemen Dan Bisnis I Prodi Manajemen FEB UNP Kediri*, 874–884.
- Prayoga, S., & Ginting, A. M. (2024). Pengaruh Customer Experience, Online Sales Promotion, Customer Satisfaction, Brand Image Dan Price Terhadap Customer Loyalty Pada Brand Kategori Kecantikan Platform Tiktok. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(1), 1517–1533. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i1.3852>
- Pujiawati, S. (2020). Pengaruh Customer Exprience, Customer Satisfaction dan Brand Image Terhadap Customer Loyalty pada Armor Kopi Bandung. *Journal of Accounting and Business Studies*, 3(1), 3700–3709. <https://doi.org/10.61769/jabs.v3i1.301>
- Puspitasari, A., Soeprajitno, E. D., & Kurniawan, R. (2024). Loyalitas Pelanggan Pada Home Industri Fashion Joglo Suminar Batik Khas Kediri. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi (SENMEA) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri*, 253–261.
- Ramadhan, R., Alfansi, L., & Anggarawati, S. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan Indosat Ooredoo Pada Mahasiswa Universitas Bengkulu. *The Manager Review*, 3(2), 147–172. <https://doi.org/10.33369/tmr.v3i2.19711>
- Rifa'i, D. K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Agustus 2019.
- Rivaldi, A., & Saiful, A. (2023). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket Di Aceh. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(6), 2942–2950. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i6.1870>
- Septia, I. S., Ema, N. H., & Sardanto, R. (2022). Pengaruh Flash Sale, Customer Review, dan Gratis Ongkir terhadap Keputusan Pembelian pada Marketplace Shopee (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri). *Simposium Manajemen Dan Bisnis I*, 322–328.
- Setiawati, L. (2022). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kesadaran Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Ella Skin Care di Cabang Gentan. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 21(1), 49. <https://doi.org/10.19184/jeam.v21i1.30311>
- Siswati, E., Iradawaty, S. N., & Imamah, N. (2024). Costumer Relationship Management Dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil. In *Cv.Eureka Media Aksara*.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Tawe, A., Amin, A. M., Akbar, A., Abadi, R. R., Aslam, A. P., & Abadi, R. R. (2022). Pengaruh E-Trust dan E-Customer Satisfaction Terhadap E-

Customer Loyalty Pada Pengguna Aplikasi Shopee di Kota Makassar. *Seminar Nasional Hasil Penelitian 2022*, 1–12.

- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 67. <https://doi.org/10.33603/jibm.v5i1.4929>
- Wardhana, A., Situmorang, T. P., Savitri, C., Herawati, A., Sudirman, A., & Pasaribu, P. N. (2023). Konsep Pemasaran Marketplace. In *Manajemen Pemasaran (Implementasi Marketing 4.0)* (Issue May).
- Yani, M. I., & Sugiyanto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce Shopee. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 443–472. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i3.285>
- Yekti, R. M. A., Samari, & Kurniawan, R. (2024). Analisis harga, kualitas produk, dan promosi terhadap loyalitas pelanggan pada cv pentol bakso oye nganjuk 1),2),3). *Simposium Manajemen Dan Bisnis III Program Studi Manajemen - FEB UNP Kediri*, 3(2015), 615–624.
- Zakiah, K., Oktafiah, Y., & Rizki, A. I. (2024). Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Ratu Cosmetics Store Kota Pasuruan. *Revenue Manuscript*, 2(September), 420–427.