

DAFTAR REFERENSI

- Adani. 2020. "No Title." *Industri Dalam Bidang E-Commerce Indonesia Bergantung Pada Metode Belanja Online.*
- Afidatur Ro'azah. 2021. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Grabfood." *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Grabfood* 12(2004):6–25.
- Anwar, Resa Nurlela et al. 2018. "Kepercayaan Dan Keamanan Konsumen Terhadap Minat Beli Di Situs Online (Studi Kasus Pengunjung Situs Lazada Di Jakarta Timur)." *Jurnal Manajemen* 9(1):46. doi: 10.32832/jm-uika.v9i1.1316.
- Arif, Mohammad Sony Zakiyuddin. 2020. "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Produk Tabungan Emas Pegadaian." *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)* 8:472–81.
- Candra, Mukhammad Diki. 2022. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan." *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan* 17.
- Chusnah, Khairunnisa Tri Indriana. 2020. "Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech." *Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech* 21(1):1–9.
- Cori, Putri Oldinia Paramita et al. 2021. "Pengaruh Kualitas, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Website Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Pada Mahasiswa Pgsd Universitas PGRI Adi Buana Surabaya." *Journal of Sustainability Business Research* 2(1):431–41.
- Cristin, Iin. 2020. "Pengaruh Kepuasan Pengguna Fitur Shopee Paylater Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Pengaruh Kepuasan Pengguna Fitur Shopee Paylater Terhadap Loyalitas Pelanggan.*
- Darmawan. 2016. "Metode Penelitian Kuantitati." in *Metode Penelitian Kuantitati.* Bandung: Rosda.
- Devia SS, Vietha et al. 2022. "Purchase Decision: Do the Paylater Ease and Consumer Satisfaction Affect It? (Case Study on Shopee Paylater and Gojek Paylater)." *Sriwijaya International Journal of Dynamic Economics and Business* 6(2):147. doi: 10.29259/sijdeb.v6i2.147-164.
- Dirnaeni, Desti et al. 2021. "Persepsi Kemudahan, Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Melalui Kepuasan." *Persepsi Kemudahan, Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Melalui Kepuasan.*
- Fahmi, Muhammad et al. 2018. "AQLI Lembaga Penelitian Dan Penulisan Ilmiah Jurnal Riset Sains Manajemen." *Jurnal Riset Sains Manajemen* 2(3):121–30. doi: 10.5281/zenodo.1477534.

- Falah, Muhammad Nuril. 2021. "Kembali Shopeepay Di Kota Malang Saat Pandemi Covid-." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 9(2):1–18.
- Fatimah, Siska Ernawati et al. 2021. "Pengaruh Transaksi Online Shopping Terhadap Loyalitas Pengguna Aktif." *Pengaruh Transaksi Online Shopping Terhadap Loyalitas Pengguna Aktif*.
- Febriyani, Dyah Anggita. 2018. "View Metadata, Citation and Similar Papers at Core.Ac.Uk." *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Beli Online Pada Mahasiswa UST Yogyakarta Pengguna Zalora* 1(2):274–82.
- Felicia, Laurent. 2016. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan." *Agora* 4(2):95–100.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*.
- Firmansyah, M. A. 2018. "Kepercayaan Konsumen." *Kepercayaan Konsumen*.
- Ghozali, Imam. 2015. "Partial Least Squares." in *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0*. UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2016. "Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif, Untuk Akuntansi Bisnis, Dan Ilmu Sosial Lainnya." in *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif, Untuk Akuntansi Bisnis, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Yoga Pratama (Fakultas Ekonomika Dan Bisnis UNDIP Semarang).
- Gultom, Dedek Kurniawan et al. 2020. "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek." *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3(2):273–82.
- Hairi. 2020. "Kemudahan Pengguna." *Kemudahan Pengguna*.
- Hakam, Abd et al. 2022. "The Effect of E-Service Quality and E-Trust on Consumer Loyalty through Consumer Satisfaction as Intervening Variables (Case Study on Shopee Users in Malang Regency)." *The Effect of E-Service Quality and E-Trust on Consumer Loyalty through Consumer Satisfaction as Intervening Variables (Case Study on Shopee Users in Malang Regency)* 12678–87.
- Hamzah, Amir. 2021. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada."
- Hardhika, Revan EB et al. 2021. "Pengalaman Pengguna Paylater Mahasiswa Di Surabaya." *Commercium* 4:19–32.
- Hibban, Muhammad Afif et al. 2022. "The Effect of Perceived Ease of Use and Perceived Security to Intention to Use on Shopee Paylater in Jakarta Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Niat Menggunakan Pada Shopee Paylater Di Jakarta." *E-Proceeding of Management* 9(2):1306–12.
- Hinati. 2019. "Kemudahan Pengguna." *Kemudahan Pengguna*.
- Ilimiyah, Khafidatul et al. 2020. "Pengaruh Ulasan Produk, Kemudahan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee Di Mojokerto." *Maker: Jurnal Manajemen* 6(1):31–42. doi: 10.37403/mjm.v6i1.143.

- Istanti, Fredianaika. 2017. "Pengaruh Harga, Kepercayaan, Kemudahan Berbelanja Dan E-Promosi Terhadap Keputusan Belanja Online Di Surabaya." *Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya* 4(1):14–22.
- Kasinem. 2020. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 17(4):329. doi: 10.31851/jmwe.v17i4.5096.
- Keller, Kotler &. 2018. "Loyalitas Pelanggan." *Loyalitas Pelanggan*.
- Kotler & Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. 15e ed. Erlangga.
- Kurniawan, Agung Widhi et al. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Lestari, Sri et al. 2021. "The Influence of Using ShopeePAY and Shopee Paylater Features on Shopee User Purchasing Decisions During the Covid- 19." *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri* 16(4):242–48. doi: 10.14710/jati.16.4.242-248.
- Made, Ni et al. 2021. "The Influence of Customer Experience, Ease of Use, and Trust on Repurchase Intention (Case Study of Tokopedia Consumers in Denpasar)." *American Journal of Humanities and Social Sciences Research* (5):1–6.
- Mahendra, Kevin Putra et al. 2018. "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo." *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo* 7(1).
- Marlinda. 2018. "Pengaruh Customer Relation Management Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT.POS Indonesia (Persero) Medan." *Pengaruh Customer Relation Management Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT.POS Indonesia (Persero) Medan*.
- Mashitoh, Dewi et al. 2021. "The Effect Of System Quality And Service Quality On Customer Satisfaction Of Shopee: Study Of Undergraduate Students." *The International Journal Of Business Review* 4(2):103–20.
- Mawey, Thalia Claudia et al. 2018. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo." *Jurnal EMBA* 6(3):1198–1207.
- Muharam, Hari et al. 2021. "E-Service Quality, Customer Trust and Satisfaction: Market Place Consumer Loyalty Analysis." *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi* 8(2):237. doi: 10.24252/minds.v8i2.23224.
- Mujaddid Adinugroho, Faris. 2015. "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan Dan Komunikasi Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket." *Satisfaction, Image and Loyalty* 42:9/10.
- Murni, chusnul hajjah. 2020. "Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Online Shop Di Shopee." *Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Online Shop di Shopee* 117.
- Musfiroh. 2019. "Kemudahan Pengguna." *Kemudahan Pengguna*.

- Mustafa. 2017. *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Nasution, Satria Mirsya Affandy et al. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan." *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan* 2(1):142–55.
- Nirawati, Lia et al. 2020. "Pengaruh Kemudahan Transaksi Dan Kepercayaan Produk Loyalitas Pelanggan Gojek (Studi Pada Mahasiswa Aktif Administrasi Bisnis UPN 'Veteran' Jawa Timur)." *Jurnal Syntax Idea* 2(9):594–604.
- Nirwana, Nadra. 2020. "Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Fashion Online Lof_Look Di Jakarta." *Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Fashion Online Lof_Look Di Jakarta* 59:94.
- Nurhidayati et al. 2018. "Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Fish Streat Cabang Tebet." *Widya Cipta II*(1):69–75.
- Octavia, Kezia M. 2021. "Pengaruh Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Minat Penggunaan Ulang Paylater." (September):57.
- Octavian, Adhit. 2019. "Analisis Loyalitas Pelanggan Online Shop Shopee." *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)* 6681(2):1077–80. doi: 10.55916/frima.v0i2.146.
- Oktaviani, Winda. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Pelanggan, Dan , Kemudahan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya, Kampus Ketintang Surabaya* 2:140.
- oldina. 2021. "Kemudahan Penggunaan Website Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee." *Kemudahan Penggunaan Website Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee*.
- Pangaila, Paulus A. et al. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek (Studi Pada Pengguna Layanan Go-Ride Di Kota Manado)." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 6(4):2778–87.
- Puji Lestari, Fibria Anggraini. 2018. "Pengaruh Web E-Commerce, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Sosio E-Kons* 10(1):87. doi: 10.30998/sosioekons.v10i1.2411.
- Purnamasari, Rita Dewi Anggraeni et al. 2021. "Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Perceived Risk, Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Metode Pembayaran Paylater." *Jurnal Manajemen* 13(3):420–30.
- Rachman, Rendy et al. 2021. "Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Sistem Pembayaran Online (Survei Pengguna Produk Unipin)." *Prologia* 5(1):148. doi: 10.24912/pr.v5i1.8200.
- Rafiah, Kurnia Khafidhatur. 2019. "Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan

- Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Melalui E-Commerce Di Indonesia.” *Al Tijarah* 5(1):46. doi: 10.21111/tijarah.v5i1.3621.
- Ridwan, Maula et al. 2019. “Pengaruh Pengalaman Merek Terhadap Niat Membeli Ulang Melalui Mediasi Kepercayaan Pelanggan Terhadap Produk Motor Suzuki Di Kota Banda Aceh.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* Vol. 4, No(4):685–99.
- Riyanto. 2021. “The State of E-Commerce App Marketing 2021.” *The State of E-Commerce App Marketing 2021*.
- Rohana, Tulus. 2020. “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 8(1):28–32.
- Romla, Siti et al. 2018. “Keputusan Pembelian E-Commerce Melalui Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi Dan Kualitas Interaksi Layanan Web.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 19(1):59. doi: 10.30659/ekobis.19.1.59-70.
- Saidani, Basrah et al. 2019. “Analisis Pengaruh Kualitas Website Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang Pada Pelanggan Shopee.” *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* 10(2):425–44.
- Santoso et al. 2021. “Pengaruh Viral Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Surabaya).” *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* 10(1).
- Sari, Ayu Cindy Mardika et al. 2021. “Pengaruh Promosi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shopee (Studi Pada Mahasiswa STESIA Surabaya).” *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 10.
- Setyorini et al. 2016. “The Effects of Trust Towards Online Repurchase Intention with Perceived Usefulness As An Intervening Variable : A Study on Kaskus Marketplace Customers. Bandung: School of Business and Management Institut Technology Bandung.” *Manager : Jurnal Ilmu Manajemen* 4(1):112–22.
- Siregar. 2019. “Kepuasan Pelanggan.” *Kepuasan Pelanggan*.
- Stephanie, Amelia et al. 2019. “An Emperical Study of Website Quality on Hotel Booking Online.” *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)* 4(2):10–14.
- Sugiyono. 2017. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.” P. 5 in *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Sugiyono. 2018. “Metode Penelitian Bisnis.” in *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA, CV.
- Sugiyono. 2019. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.” P. 464 in *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV.

- Sulfina et al. 2021. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Untuk Menggunakan Uang Elektronik (Shopeepay)." Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Untuk Menggunakan Uang Elektronik (Shopeepay) 105–16.
- Sulistiyawati, Novi et al. 2021. "Peran Kepercayaan, Kemudahan, Dan Kualitas Informasi Dalam Peningkatan Keputusan Pembelian Pada Shopee." Peran Kepercayaan, Kemudahan, Dan Kualitas Informasi Dalam Peningkatan Keputusan Pembelian Pada Shopee 7.
- Utama, Andyan Pradipta et al. 2021. "Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah." Jurnal IKRA-ITH Ekonomika 4(2):79–86.
- Valencia, Devona et al. 2021. "E-Wallet Service Innovation, Service Delivery, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty Within ShopeePay in Indonesia." *Ultima Management: Jurnal Ilmu Manajemen* 13(1):23–46. doi: 10.31937/manajemen.v13i1.1929.
- Wijayanti, Murti et al. 2022. "The Influence Of Financial Literature, Benefits, Easy And Income On Interest In Using ShopeePaylater (Study On Milenial Generation, Bekasi Regency)." *The Influence Of Financial Literature, Benefits, Easy And Income On Interest In Using ShopeePaylater (Study On Milenial Generation, Bekasi Regency)* 11.
- Yuniarta, Frizky et al. 2019. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening." *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* 6(2):152. doi: 10.19184/ejeba.v6i2.11160.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian