

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. (2001). The Behavioral Consequences of Service Quality, *Jurnal of Marketing*, Vol 60.
- Abadiyah, R. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi, Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Bank di Surabaya. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan)*, 2(1), 49–66. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v2i1.837>
- Adyanto, B. C., & Santosa, S. B. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image , Harga Dan Kepercayaan Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi layanan E-commerce Berrybenka.com). *Diponegoro Journal of Management*, 7(1), 1–20. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php>
- Agustin, M., dan A. T. (2016). *Determinan Kualitas Pelayanan Penyajian Makanan Pasien Rawat Inap Pada Unit Gizi Rsud Kabupaten Bekasi Tahun 2015*. 7(1), 382–386.
- Anggarini, D. R., Putri, A. D., & Lina, L. F. (2021). *Literasi Keuangan untuk Generasi Z di MAN 1 Pesawaran*. 1(1), 147–152.
- Anjani, M. R., & Santoso, B. (2018). Urgensi Rekonstruksi Hukum E-Commerce Di Indonesia. *Law Reform*, 14(1), 89. <https://doi.org/10.14710/lr.v14i1.20239>
- Anwar, R., & Adidarma, W. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Risiko Pada Minat Beli Belanja Online. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 14(2), 155–168. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v14i2.3995>
- Assa, J. R., Kalangi, L., & Pontoh, W. (2018). Pengaruh Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 14(1), 516–522. <https://doi.org/10.32400/gc.13.04.21412.2018>
- Aynie, R. Q., Hurriyati, R., & Dirgantari, P. D. (2021). Strategi pemasaran electronic word of mouth pada e- commerce dalam menghadapi era digital 4 . 0 di indonesia Electronic word of mouth marketing strategy on e-commerce in facing the digital era. *Inovasi*, 17(1), 136–143. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/INOVASI/article/view/8483>
- Barkatullah, A. H. (2017). Hukum Transaksi Elektronik -Sebagai Panduan Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia. In *Nusamedia*.
- Damayanti, D., Megawaty, D. A., Rio, M. G., Rubiyah, R., Yanto, R., & Nurwanti, I. (2020). Analisis Interaksi Sosial Terhadap Pengalaman Pengguna Untuk Loyalitas Dalam Bermain Game. *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 12(2). <https://doi.org/10.36706/jsi.v12i2.12315>
- Dewi, S. P. (2017). Pengaruh Pengendalian Internal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Spbu Yogyakarta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1(9), 1689–1699. <file:///C:/Users/User/Downloads/fvm939e.pdf>

- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*, 6(2), 349–359.
- Elisa, L., Nurdin, H., & Elisa, L. (2022). *Jurnal Satyagraha ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BOLLY DEPT STORE TENTE Jurnal Satyagraha*. 04(02).
- Fian, J. Al, & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(6), 1–18.
- Goh, E., & Jie, F. (2019). To waste or not to waste : Exploring motivational factors of Generation Z hospitality employees towards food wastage in the hospitality industry International Journal of Hospitality Management To waste or not to waste : Exploring motivational factors of G. *International Journal of Hospitality Management*, 80(February 2020), 126–135. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.02.005>
- Griffin, J. (2005). Customer Loyalty: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan (Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Grace-Bridges, R. (2019). Generation Z Goes to College. *Journal of College Orientation, Transition, and Retention*, 25(1), 80–83. <https://doi.org/10.24926/jcotr.v25i1.2919>
- Hana, P., Rusliyawati, R., & Damayanti, D. (2019). Pengaruh Media Richness Dan Frequently Update Terhadap Loyali Tas Civitas Akademika Perguruan Tinggi. *Jurnal Tekno Kompak*, 13(2), 7. <https://doi.org/10.33365/jtk.v13i2.328>
- Handriano, R. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan Marketplace (Studi Kasus Pelanggan Tokopedia). *Dinamika Ekonomi-Jurnal Ekonomi Dan ...*, 13(1). <https://www.journal.stienas-ypb.ac.id/index.php/jdeb/article/view/249>
- Hanoatubun, S., Kristen, U., Wacana, S., & Indonesia, P. (2020). *Universitas muhammadiyah enrekan*. 2, 146–153.
- Harlie, M. (2010). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Tabalong di Tanjung Kalimantan Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 11, 117–124.
- Maharani, S., & Bernard, M. (2018). Analisis Hubungan Resiliensi Matematik Terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah Siswa Pada Materi Lingkaran. *JPMI (Jurnal Pembelajaran Matematika Inovatif)*, 1(5), 819. <https://doi.org/10.22460/jpmi.v1i5.p819-826>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, 20(3), 709-734.

- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Oktofiyani, R., Anggraeni, W., Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta Jl Damai No, P., Jati Barat Margasatwa, W., & Selatan, J. (2016). Penerimaan Sistem E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Study Kasus Siswa/I Kelas X Di SMU Negeri 92 Jakarta. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 46(1), 46–53. <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/pilar/article/view/258>
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Ilmiah Manajemen*, 6(3), 416–433.
- Picaully, M. R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Niat Pembelian Gadget Di Shopee Indonesia. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 18(1), 31–40. <https://doi.org/10.28932/jmm.v18i1.1094>
- Pratama Afrianto, A., & Irwansyah, I. (2021). Eksplorasi Kondisi Masyarakat Dalam Memilih Belanja Online Melalui Shopee Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 3(1), 10–29. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i1.181>
- Purnomo, A., Ratnawati, N., & Aristin, N. F. (2016). Pengembangan Pembelajaran Blended Learning Pada Generasi Z. *Jurnal Teori Dan Praksis Pembelajaran IPS*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.17977/um022v1i12016p070>
- Puspitawardani, C. (2014). Pengaruh kepercayaan dan komitmen nasabah terhadap loyalitas nasabah tabungan bank danamon di sidoarjo. *Skripsi*.
- Sahertian, G. J., Aditya, A., & Aminah, S. (2019). Analisis Penerimaan dan Penggunaan Transportasi Online di Kalangan Pelajar Menggunakan Model UTAUT. 15(2), 1–12.
- Saidani, B., Lusiana, L. M., & Aditya, S. (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), 425–444.
- Semuel, H. (2012). Customer relationship marketing pengaruhnya terhadap kepercayaan dan loyalitas perbankan nasional. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 7(1), 33-41.
- Sandora, M. (n.d.). *Pengaruh kepercayaan dan kemudahan terhadap keputusan pembelian belanja secara online*.
- Sma, D., & Pekanbaru, N. (n.d.). *Perilaku pencarian informasi generasi z*. 21–33.
- Suyanto, S., & Kurniawan, T. A. (2019). Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Penggunaan FinTech pada UMKM Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(1). <https://doi.org/10.31316/akmenika.v16i1.166>

- Trihandayani, L. H., Aknuranda, I., & Mursityo, Y. T. (2018). Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer ( FILKOM ) Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, 2(12), 7074–7082.
- Trisusanti, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). *Jom Fisip*, 4(2), 1–16.
- Vera Tri Wijaya, Priska Pravitha Teguh, A. A. (2018). Analisis Pengaruh Variabel E-Commerce (Interface, Navigation, Content, Reliability Dan Technical) Terhadap Keputusan Pembelian Apartemen Melalui Situs Airbnb. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Widodo, Agus, Putranti, Dwi, H. R., & Nurchayati. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System). *Jurnal Media Ekonomi Dan Manajemen*, 31(2), 160–181.
- Yusup, F., Studi, P., Biologi, T., Islam, U., & Antasari, N. (2018). *Uji Validitas Dan Reliabilitas*. 7(1), 17–23.