

DAFTAR PUSTAKA

- Adinugroho, F. M. (2015). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan, dan Komunikasi Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Agustian. (2018). *Suara pembaca (Review Consumen)*. Diambil kembali dari <https://qonsumen.com/2241/pembatalan-sepihak-oleh-lazada-dan-proses-pengembalian-dana-yang-dipersulit/>
- Albari. (2012). Peran Dimensi Komitmen sebagai Faktor Pengaruh dalam Membangun Loyalitas. *Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 10, No. 2*, 329-343.
- Eka, P. (2018). Diambil kembali dari Suara Pembaca (Review Consumen): <https://qonsumen.com/1508/komplain-barang-tidak-kunjung-dikirim-lazada/>
- Fauzi. (2018). *Suara Pembaca (Review Consumen)*. Diambil kembali dari <https://qonsumen.com/2385/pengambilan-dana-lazada-belum-masuk-ke-rekening/>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi Keempat*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty (Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Harahap, D. A., & Amanah, D. (2018). Perilaku Belanja Online Di Indonesia: Studi Kasus. *Jurnal Riset Manajemen Sains Idonesia (JRMSI), Vol. 9, No. 2*, 193-213.
- Harefa, B. D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Secara Online Pada Situs Lazada

Pada Mahasiswa/i S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara.

Hayati, N., & Suryana, D. (2012). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Sains Manajemen&Akuntansi*, Vol. IV, No. 2, 52-67.

Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Cv. Alfabeta.

iPrice. (2018). *Peta E-Commerce Indonesia*. Diambil kembali dari <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>

Ishak, A., & Luthfi, Z. (2011). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Studi Tentang Peran Mediasi Switching Cost. *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15, No. 1, 45-56.

Jahroni. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan, Komitmen, Kepercayaan Pada Bank Central Asia Tbk. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP)*, Vol. 5, No. 3, 235-249.

Kiswara, A. P. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Komitmen dan Loyalitas Pelanggan Pada Layanan E-Commerce (Studi Pada Pelanggan .

Kotler, & Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Jakarta: Prenhallindo.

Kotler, P., & Keller , K. L. (2012). *Marketing Management*. Essex: Pearson Education Inc.

Lazada.co.id. (2019). *Online Shopping Mall Terkemuka di Indonesia*. Diambil kembali dari Lazada: <https://www.lazada.co.id/#>

Lee, K. Y., Huang, H. L., & Hsu, Y. C. (2007). Trust, Satisfaction and Commitment on Loyalty to International Retail Service Brands. *Asia Pacific Management Review* 12 (3), 161-169.

- Matsunaga, M. (2010). How To Factor-Analyze Your Data Right: Do's, Don'ts and How-To's. *International Journal Of Psychological Research*.
- Mauludiyahwati, S. (2017). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Resiko Menggunakan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mowen, J., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Penerbit Erlangga.
- Nafisatin, L. I., Azhad, M. N., & Setianingsih, W. E. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia)*, Vol. 8, No. 2, 180-195.
- Nasution, L. M. (2017). Statistik Deskriptif. *Jurnal Hikmah*, Vo. 14, No. 1, 49-55.
- Ningsih, T. R., & Asandimitra, N. (2017). Pengaruh Bid-Ask Spread, Market Value dan Variance Return Terhadap Holding Period Saham Sektor Pertambangan yang Listing di Bursa Efek Indonesia (BEI) Tahun 2011-2015. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 5, No. 3, 1-10.
- Noor, N. A. (2012). Trust and Commitment : Do They Influence E-Commerce Relationship Performance. *International Journal of Electronic Commerce Studies*, Vol. 3, No. 2, 281-296.
- Oktari, S. (2018). Pengaruh Kepercayaan, E-Service Quality, dan Kualitas Website Terhadap Keputusan Pembelian di Lazada Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sumatera Utara Medan. Universitas Sumatera Utara.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction : A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: McGraw-Hill.
- Prabowo, H., Darman, & Noegraheni. (2014). Analisis Kepercayaan Dalam C2C E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Repurchase Pada Kaskus. *Binus Business Review*, Vol. 5, No. 1, 301-314.

- qonsumen.com. (2018). *Suara Pembaca (Review konsumen)*. Diambil kembali dari <https://qonsumen.com/>
- Rachman, M. T. (2015). Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Komitmen Antara Nasabah dan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah. *Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK), Vol. 2, No.1*, 69-88.
- Randi S, M., Chalil, H., & Santi, I. N. (2017). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Dua Putri. *Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 3, No. 2*, 111-122.
- Razak, A., Baheri, J., & Ramadhan, M. I. (2018). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kedari. *Journal of Economic and Business, Vol. 1, No. 2*, 12-21.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyawan, P. (2013). Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Harga, dan Keluhan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kantor Pos Surakarta.
- Siagian, H. (2014). Analisa Website Quality, Trust dan Loyalty pelanggan Online Shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 8, No. 2*, 55-61.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparmi, & Handhoko, K. (2018). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Yodya Karya (Persero) Cabang Utama Semarang. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang, Vol. 7, No. 1*, 102-116.
- Suseno, Y. D., & Suddin, A. (2017). Analysis on The Influences of Service Quality, Product Quality, and Customer Commitment on Customer Loyalty and

Customer Trust As A Moderating Variable. *Eksplorasi*, Vol. XXIX, No. 2, 149-165.

Syarif H. (2018). *Suara Pembaca (Review Consumen)*. Diambil kembali dari <https://qonsumen.com/2180/penipuan-oleh-seller-di-lazada/>

Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using Multivariate Statistics*. California: Pearson Education.

Tahun, R. A., Bunga, M., & Nyoko, A. E. (2018). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Tanaoba Lais Manekat Kota Kupang. *Journal of Management (SME's)*, Vol. 7, No. 2, 147-165.

Tarwiyanti, E. A. (2018). Pengaruh Kepercayaan (Trust) Pada Toko Online (Onlineshop) Terhadap Intensi Membeli Produk. Universitas Muhammadiyah Malang.

Tasyariatin. (2018). Diambil kembali dari Suara Pembaca (Review Consumen): <https://qonsumen.com/1703/pengembalian-dana-lazada-melalui-voucher-tapi-tidak-bisa-digunakan/>

Tjan. (2018). *Suara Pembaca (Review Consumen)*. Diambil kembali dari <https://qonsumen.com/3751/hanya-terima-surat-kiriman-barangnya-tidak-ada/>

Widyawati, N. (2008). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen di Hotel Zakiah Medan. *Ekuitas*, Vol. 12, No. 1, 74-96.