

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, N, Harris. L. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Niat Penggunaan Sistem E-Ticket. *Jurnal Pemasaran*, 2(1), 1–23.
- Anjani, N. L. W. S., Arizona, I. P. E., & Ernawatiningsih, N. P. L. (2021). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kemampuan teknik Personal, Pengalaman Kerja, Dan Pelatihan terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada Kantor Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (Bpkad) Di Kabupaten Karang. *Karya Riset Mahasiswa Akuntansi* , 1(1), 355–363.
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 60–77. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.545>
- Darmawan, Bakri, U. H. M. (2022). Kualitas Pelayanan: Administrasi Dokumen Ekspor Import Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus. *The 1st LP3I National Conference of Vocational Business and Technology (LICOVBITECH) 2022*, 1(LICOVBITECH), 224–252. <https://prosiding.lp3ijkt.ac.id/index.php/licovbitech/article/view/21>
- Darno, D., Yanthy, S., & Yosepha, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia Di Jakarta Timur. *JIMEN Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 3(1), 39–50. <https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jimen/article/view/108>
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. FIFGROUP Cabang Manado). *Jurnal EMBA*, 4(1), 109–119. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11568>
- Ernawati, N., & Noersanti, L. (2020). Jurnal Manajemen STEI Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan pada Aplikasi OVO. *Jurnal Manajemen STEI* , 3 (2)(02), 2442–4080. [www.bi.go.id/id/statistik](http://www.bi.go.id/id/statistik)
- Fajrina, S. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh). Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Firdaus, P. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Transportasi Online*. (Skripsi Sarjana, Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur'an Jakarta).

- Haerani, P. N., Latief, F., & Agunawan, A. (2023). Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Kozi Coffee Di Makassar. *Jurnal Manuver: Akuntansi ...*, 15–29. <https://ejournal.nobel.ac.id/index.php/manuver/article/view/3625%0Ahttps://ejournal.nobel.ac.id/index.php/manuver/article/download/3625/1831>
- Handayani, L. S., & Putri, A. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 1(01), 26–34. <https://doi.org/10.59422/lbm.v1i01.19>
- Haqiqi, I. H. (2017). *Analisis pengaruh persepsi teknologi informasi, kemudahan, fitur layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan net banking*. (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Hidayati, S. R. N., & Savira, S. I. (2021). Hubungan Antara Konsep Diri dan Kepercayaan Diri Dengan Intensitas Penggunaan Media Sosial Sebagai Moderator Pada Mahasiswa Psikologi Universitas Negeri Surabaya. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 8(03), 1–11. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/character/article/view/41122>
- Ilyas, Y. (2020). Pengaruh Harga, Kualitas Layanan Dan Teknologi E-Commerce Terhadap Keputusan Untuk Menggunakan Layanan Go-Jek Di Wilayah Kecamatan Cibinong. *Economicus*, 12(1), 40–50. <https://doi.org/10.47860/economicus.v12i1.142>
- Irmadhani, & Nugroho, M. A. (2012). Pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan Computer Self Efficacy, terhadap Penggunaan Online Banking pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta . *Jurnal Kajian Penelitian Akuntansi Indonesia*, 1(3), 1–20.
- Lestari, I. T., & Widyastuti, W. (2019). Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Belanja Online (Studi Pada Pengguna Tokopedia). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7, 1–2.
- Lukasyanti, D. (2006). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan. Universitas Stuttgart.
- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo. *Jurnal Agora*, 7 (1), 1-5.
- Maramis, Sepang dan Soegoto. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA Vol.6 No.3*. Hal. 1658 – 1667.

- Marsipta, S. (2023). *Pengaruh Fitur, Kemudahan, Manfaat, dan Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Linkaja Syariah (Studi pada Masyarakat Kecamatan Kalijambe Kabupaten Sragen)*. (Skripsi Sarjana, Institut Agama Islam Negeri Surakarta).
- Maulana, M. A. (2019). *Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).
- Ma'ruf, S. (2018). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kegunaan, Persepsi Risiko, dan Kenyamanan terhadap Sikap Konsumen dalam Belanja Online (Studi pada toko online lazada.com). *Jurnal Fakultas Ekonomi*, 3, 535–549.
- Musyawah, I. Y., & Idayanti, D. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Usaha Ibu Bagas di Kecamatan Mamuju. *Forecasting: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(1), 1–13.
- Mutiara, M., & Wibowo, I. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 8(2), 10–20. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v8i2.419>
- Muyassaroh, M., & Wisesa, W. (2023). Tingkat Suatu Dalam Pengaruh Suatu Kualitas Dalam Produk, Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan. *Jurnal Manajemen, Ekonomi, Kewirausahaan, dan Investasi*, 1 (1), 40 – 66.
- Noor, N. B., et al. (2013). Pengaruh antara Penggunaan Teknologi Informasi, Implementasi Strategi Diferensiasi, dan Kualitas Layanan dalam Mencapai Keunggulan Bersaing pada Rumah Sakit Haji Makassar. *Jurnal MKMI*, 184–189.
- Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.Co.Id). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1–13.
- Ovidani, Z., & Hidayat, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Dafam Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(2), 167–174. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.27277>
- Pagan Novryanti, & Sari, E. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Sun Kado Medan. *Journal of Creative Student Research (JCSR)*, 1(1), 352–371.
- Prasetianingrum, S., & Sejati, F. R. (2019). Analisis technology acceptance model (Tam) terhadap penerapan e-commerce Di Ukm Kota Semarang. *Future Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 5(September), 52–63.

- Prihatini, D. N., & Hidayati, L. L. A. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Transportasi. *Prosiding 2nd Business and Economics Conference In Utilizing Of Modern Technology*, 505–517.
- Pudjihardjo, M. C., & Wijaya, H. (2015). Analisa Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi, dan Tampilan Produk terhadap Keputusan Pembelian Melalui Pemasaran di Media Sosial (Studi pada Pengguna Media Sosial di Shapeharve). *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 3(2), 364–379.
- Purba, O. R., & Raja, P. L. (2022). Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Konsumen Menggunakan E-Commerce terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pengguna Shopee di Kota Medan). *Journal of Social Research*, 1(9), 1067–1075. <https://doi.org/10.55324/josr.v1i9.226>
- Rahmah, A. N., & Setiowati, E. A. (2019). Hubungan Antara Penyesuaian Sosial Dengan Keputusan Pembelian Barang Bermerek Pada Remaja Putri Di Semarang. *Jurnal Psikologi Proyeksi*, 14(1), 94–103. <https://doi.org/10.30659/jp.14.1>.
- Rahmizal, M., & Yuwendri, R. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Shopee Pada Mahasiswa Di Kota Padang. *Jurnal Pundi*, 4(3), 403–416. <https://doi.org/10.31575/jp.v4i3.336>
- Risnawati, I. D. (2022). *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Aplikasi Shopee (Studi Kasus Pada Masyarakat Solo Raya)*. (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta).
- Rizan, M., Prasetya, R., & Kresnamurti, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Survei Terhadap Pengguna Laptop Merek Toshiba Dan PENGGUNA LAPTOP MEREK ACER). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 5(1), 1–20.
- Rizkawati, N., Eny, R., & Wijayanti, A. A. (2022). Analisis kepercayaan, kenyamanan dan kemudahan pelanggan gojek online di Kota Malang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(September), 78–89.
- Saekoko, A. N., Nyoko, A. E. L., & Fanggidae, R. P. C. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Smartphone Xiaomi (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Smartphone Xiaomi Di Universitas Nusa Cendana). *Journal of Management : Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 11(1), 49–64. <https://doi.org/10.35508/jom.v11i1.2318>

- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>
- Sati, R. A. S., & Ramaditya, M. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan E-Money (Studi Kasus Pada Konsumen Yang Menggunakan Metland Card). *Jurnal Management*, 1–20.
- Satrio, D., Su'un, M., & Rahim, S. (2017). Pengaruh Persepsi Kegunaan, kemudahan, dan Kerumitan terhadap Aplikasi e-Faktur di Makassar. *Assets: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 183–196.
- Setyoadi, M. A., & Rusyda, S. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen menggunakan Fitur Shopee Food dalam Aplikasi Shopee ( Studi Kasus pada Pengguna Fitur Shopee Food di Kota Bekasi ). *Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 4(2), 114–121.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen ). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Stefen, Y., & . E. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Kampoeng Kita. *Jurnal Ilmu Management*, 10(2), 129–143. <https://doi.org/10.31937/manajemen.v10i2.981>
- Tjhai Ung Jin. (2003). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatam Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Akuntan Publik. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 5(1), 1–26. <http://jurnaltsm.id/index.php/JBA/article/view/388>
- Suarmita, I. G. M., & Sukawati, T. G. R. (2019). Peran Kepercayaan Dalam Memediasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Hijau Merek Herbalife. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 8 (3), 1285 - 1314.
- Sugianto, W., Susanti, E., Industri, P. T., Teknik, F., Batam, U. P., & Soeprapto, J. L. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Maxim Di Kota Batam. *Jurnal Scientia*, 13(2), 117–128.
- Syafira, N. D. (2021). *Pengaruh Pemanfaatan TI Dan Partisipasi Pemakai Sistem Informasi Terhadap Kinerja Sistem Penggajian Pada PT. Perkebunan Nusantara IV Medan*. (Skripsi Sarjana, Universitas Medan Area).
- Tjiptono. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 51.

- Usvita, M. (2016). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Persepsi akan Resiko Menggunakan *E-Commerce* terhadap keputusan Pembelian *Online* (Survey pada Konsumen Lazada.co.id). *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 5 (1), 47-53.
- Wahyono, S. A., & Andrianto, N. (2020). Analisis Perbandingan Persepsi Konsumen Akan Kualitas Pelayanan Armada Transportasi Offline Dan Online Di Kota Malang. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)*, 17(1), 1–29. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v17i1.7819>
- Wakhida, U. I., & Sanaji, S. (2020). Peran Perceived Usefulness dan Perceived Risk sebagai Variabel Pemeditasi pada Pengaruh Perceived Ease of Use dan e-WOM Negatif terhadap Niat Pembelian Para Pengguna Aplikasi Layanan Kesehatan Halodoc. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4), 1158. <https://doi.org/10.26740/jim.v8n4.p1158-1174>
- Warsita, B. (2014). Landasan Teori Dan Teknologi Informasi Dalam Pengembangan Teknologi Pembelajaran. *Jurnal Teknodik*, XV, 84–96. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.91>
- Wulandari, R. S., & A. E. P. (2018). Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Go-Ride (Studi Kasus Pada Pengguna Go-Ride di Kota Tangerang Selatan). *Jurnal Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Diponegoro*, 7(3), 1–9.
- Zahara, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31-38