



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Cooper, D. R. da. P. S. S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis* (12th ed.). Salemba Empat.
- Ghozali, I. (2020). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris* (2nd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate Data Analysis*. <https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4>
- Rifa'i Abubakar. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Valarie Zeithaml, M. J. B. and D. G. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill_Education.
- Wahyudi, Widiya Avianti, Afrizal Martin, Jumali, N., Andriyani, Diah Prihatiningsih, D. M., Fahrudin, Marianus Yufrinalis, M. A., Fransiska Mbari, Arum Gati Ningsih, Aries Yulianto, M., Taufiq Noor Rokhman, Aridhotul Haqiyah, T., & Sukwika. (2023). *Menentukan Populasi dan Sampling. Metode Penelitian (Dasar Praktik dan Penerapan Berbasis ICT)*. PT. Mifandi Mandiri Digital.
- Wedhana Purba, I. B. G. I., & Tirtayani, I. G. A. (2021). Pengaruh E-Price Dan E-trust Terhadap E-loyalty Pada Era Pandemi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(02), 99. <https://doi.org/10.24843/eeb.2021.v10.i02.p06>

Jurnal:

- Abu Bashar, M. W. (2012). "E-satisfaction and e-loyalty of consumers shopping online". *Journal of Internet Banking and Commerce*, 17(1).
- Anderson, R. E., & Srinivasan, S. S. (2003). "E-Satisfaction and E-loyalty: A Contingency Framework". *Psychology and Marketing*, 20(2), 123–138. <https://doi.org/10.1002/mar.10063>
- Asih, R. R. D., & Pratomo, L. A. (2018). "Peran Mediasi E-Satisfaction Dan E-trust Terhadap E-loyalty". *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 125–144. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v11i1.2537>
- Berliana, C., & Sanaji. (2022). "Effect Of E-service quality, E-trust, And Commitment On E-loyalty With E-Satisfaction As A Mediation Variable". *Management Studies and*



Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). “Pengaruh *E-service quality* Terhadap E-Satisfaction Dan E- Loyalty Nasabah Pengguna Mandiri Online”. *Profit*, 14(01), 1–11. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.01.1>

Dhiyajeng Ar oma Gunawan, Yuni Istanto, T. K. (2023). “Pengaruh *E-service quality* Dan *E-trust* Terhadap E- Satisfaction Dan E Loyalty Nasabah Pengguna Mobile Banking BPD DIY”. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 4(2), 14. jurnal.umj.ac.id/index.php/JMMB

Hui, Y. Ko, Y. J., & Valacich, J. (2011). “A Structural model of the relationships between sport website quality, e-satisfaction, and *e-loyalty*”. *Journal of Sport Management*, 25(5), 458–473. <https://doi.org/10.1123/jsm.25.5.458>

I Wayan Santika, Komang AS Pramudana, N. L. A. (2020). “The Role of E- Satisfaction in Mediating the Effect of *E-service quality* and E- WOM on E- loyalty on Online Marketplace Customers in Denpasar, Bali, Indonesia”. *Management and Economics Research Journal*, 6.

I Wayan Santika, K. A. S. P. (2018). “Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh *E-service quality* Terhadap *E-loyalty* Situs Online Travel Di Bali”. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(3), 278–289. <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i3.35>

Johan, S., Juwita, R., & Megawati, M. (2021). “Pengaruh Electronic Word Of Mouth, Brand Ambassador, Iklan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada E-Commerce Shopee Indonesia Pada Saat Pandemi (Studi Kasus Di Kota Palembang)”. *Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 174–182. <https://doi.org/10.35957/prmm.v2i2.867>

Kartono, R. A., & Halilah, I. (2019). “Pengaruh *E-trust* Terhadap *E-loyalty* (Studi Pada Seller Di Bukalapak)”. *Relawan Jurnal Indonesia (RJI)*, 10(1), 1204–1213.

Kusuma Edhi, P., & Heryjanto, A. (2023). “Pengaruh *E-service quality* Terhadap Customer Satisfaction yang Dimediasi oleh *E-trust* Studi Empiris: Pengguna Telemedicine Di Rumah Sakit X Tangerang”. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(5), 2477–178.

L. Oliver, R. (1999). “Whence Consumer Loyalty”. *Journal of Marketing*, Volume 63, 33–44.

Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D. (1995). “An Integrative Model of Organizational” Trust Author (s): Roger C . Mayer , James H . Davis and F . David Schoorman Published by: Academy of Management Stable URL : <http://www.jstor.com/stable/258792> REFERENCES Linked references are available on JSTOR f. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.

Muammar Rinaldi, I. E. (2021). “The Impact of Trust and Service Quality on Consumer Loyalty at Royal Holiday”. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(2), 119–133. <https://doi.org/10.47663/jmbep.v7i2.195>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Panjaitan, I. R., Tri Inda Fadhila Rahma, & Nur Fadhilah Ahmad Hasibuan. (2023). “Pengaruh *E-trust* Dan *E-service quality* Terhadap *E-loyalty* Nasabah Pengguna Bsi Mobile Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pengguna BSI Mobile di Kota Medan)”. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(11), 4423–4438. <https://doi.org/10.53625/jirk.v2i11.5489>

Pratiwi, L., Sunaryo, S., & Mugiono, M. (2021). “The effect of *e-service quality* on *e-loyalty* mediated by *e-trust* and brand image variables”. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 10(6), 56–62. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v10i6.1364>

Purnamasari, I., & Suryandari, R. T. (2023). “Effect of *E-service quality* on E-Repurchase Intention in Indonesia Online Shopping: E-Satisfaction and *E-trust* as Mediation Variables”. *European Journal of Business and Management Research*, 8(1), 155–161. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2023.8.1.1766>

Rizan, M., Yulianti, D., & Rahmi, R. (2015). “the Influence of Price and Service Quality of Brand Image and Its Impact on Customer Satisfaction Gojek (Students Study on a State University of Jakarta)”. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6(2), 639–658. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.006.2.08>

Sambodo Rio Sasongko. (2021). “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)”. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>

Saragih, M. G. (2019). “Pengaruh *E-service quality* Terhadap E-Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee di Medan)”. *Jurnal Mantik Penusa*, 15(3), 238–251. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v15i3.4543>

Siregar, N. A. (2019). “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening di Toko Abang-Adik”. *Jurnal Benefita*, 4(2), 363. <https://doi.org/10.22216/jbe.v4i2.1555>

Sri Nawangasari, N. D. P. (2020). “Pengaruh *E-service quality* Dan *E-trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening”. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55–63. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>

Website:

Annu, C. M. (2022). *Produksi Kopi Indonesia Naik Jadi 774,60 Ribu Ton pada 2021*. Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/09/produksi-kopi-indonesia-naik-jadi-77460-ribu-ton-pada-2021>

Dahwilani, D. M. (2019). *Data dan Fakta Tren Menjamurnya Kedai Kopi Kekinian di Indonesia*. Inews. <https://www.inews.id/travel/kuliner/data-dan-fakta-tren-menjamurnya-kedai-kopi-kekinian-di-indonesia>

Putri, A. A. (2023). *Top 3 Kedai Kopi Lokal Terpopuler 2023*. Goodstats.Id. <https://data.goodstats.id/statistic/adelandilaa/top-3-kedai-kopi-lokal-terpopuler-2023-cSpT3>

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.