

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DIMODERASI OLEH KEPERCAYAAN KONSUMEN
PADA JASA EKSPEDISI JNE DI KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi



Disusun oleh:

Almadea Fernanda Syafira

NIM 1808584

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DIMODERASI OLEH KEPERCAYAAN KONSUMEN
PADA JASA EKSPEDISI JNE DI KOTA BANDUNG**

Oleh

Almadea Fernanda Syafira
NIM 1808584

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Psikologi pada Program Studi Psikologi, Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Pendidikan Indonesia

© Almadea Fernanda Syafira
Universitas Pendidikan Indonesia
2024

©Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin penulis.

SKRIPSI INI TELAH DIUJIKAN PADA

Hari, tanggal : Rabu, 22 Mei 2024
Waktu : 11.00 – 12.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang 1 Lt. 8 Fakultas Ilmu Pendidikan

Para penguji terdiri atas:

Penguji I



Dr. Herlina, M.Pd., Psikolog
NIP. 196605162000122002

Penguji II



Heli Haini, M.Si.
NIP. 197509122000041002

Penguji III



Muhammad Ariez Musthofa, M.Si.
NIP. 197404092008121002

Tanggung jawab yuridis ada pada:

Peneliti,



Almada Fernanda Syafira
NIM 1808584

LEMBAR PENGESAHAN

Almahea Fernanda Syafira
NIM 1808584

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN YANG DIMODERASI OLEH KEPERCAYAAN
KONSUMEN PADA JASA EKSPEDISI JNE DI KOTA BANDUNG**

Disetujui dan Disahkan oleh:

Pembimbing I



Anastasia Wulandari, M.Psi., Psikolog

NIP. 197802082006042002

Pembimbing II



Muhammad Ariez Musthofa, M.Si.

NIP. 197404092008121002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Psikologi



Dr. Sri Maulidah, S. Psi., M.Psi., Psikolog

NIP. 19700726 2003122001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimoderasi Oleh Kepercayaan Konsumen Pada Jasa Ekspedisi JNE di Kota Bandung”** merupakan karya peneliti sepenuhnya. Tidak ada bentuk plagiat dari karya orang lain serta pengutipan yang tidak sesuai dengan etika penelitian yang berlaku. Dengan adanya surat ini, peneliti siap menanggung risiko apabila ditemukan adanya pelanggaran dari etika penelitian dalam skripsi saya.

Bandung, Mei 2024

Almadea Fernanda Syafira

NIM. 1808584

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas rahmat dan Karunia-Nya peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimoderasi Oleh Kepercayaan Konsumen Pada Jasa Ekspedisi JNE di Kota Bandung”**. Tidak lupa shalawat dan salam peneliti ucapkan kepada Rasulullah SAW.

Penulisan skripsi ini secara khusus ditujukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi pada Program Studi Psikologi di Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia. Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, peneliti berharap dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, dan Kepercayaan Konsumen. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa dalam penyajian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dalam penggunaan tata bahasa dan penulisan, mengingat keterbatasan peneliti, baik dari segi ilmu, pengetahuan maupun kemampuan.

Oleh karena itu, peneliti terbuka untuk menerima kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak termasuk pembaca dan peneliti sendiri.

Bandung, Mei 2024

Almadea Fernanda Syafira

NIM. 1808584

UCAPAN TERIMA KASIH

Proses penyusunan skripsi ini tentu saja tidak dapat dipisahkan dari bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada peneliti. Oleh karena itu dengan penuh rasa hormat, peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua peneliti, Bapak Dedi Awaludin dan Ibu Imas Rohayati, serta adik Saya, Arladia Hafsyah yang senantiasa berdoa dan memberikan dukungan terbaik untuk peneliti selama masa perkuliahan, khususnya dalam proses pengerjaan skripsi.
2. Ibu Anastasia Wulandari, M.Psi., Psikolog selaku pembimbing I yang selalu membimbing dan memberikan arahan, masukan, serta dukungan dalam penyusunan skripsi.
3. Bapak Muhammad Ariez Musthofa, M.Si. selaku pembimbing II yang selalu membimbing, memberikan arahan, dan masukan dalam penyusunan skripsi.
4. Ibu Dr. Dra. Herlina, M.Pd., Psikolog selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan dukungan, arahan, masukan, dan motivasi dari awal masa perkuliahan hingga dapat menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Psikologi UPI yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staf Program Studi Psikologi UPI yang sudah membantu peneliti dalam proses keperluan pemberkasan peneliti dari awal hingga akhir perkuliahan.
7. Keluarga besar peneliti yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas doa dan dukungan yang selalu diberikan untuk peneliti.
8. Sahabat-sahabat peneliti, Nanda, Niken, Fauzia, dan semua teman yang selalu menemani dan memberikan bantuan serta dukungan tiada henti kepada peneliti selama masa perkuliahan.
9. Keluarga besar Psikologi UPI angkatan 2018 atas kebersamaan selama masa perkuliahan.

Semoga semua arahan, dorongan, dan bantuan yang telah diberikan kepada peneliti, baik secara langsung maupun tidak langsung, mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT.

Bandung, Mei 2024

Almadea Fernanda Syafira
NIM. 1808584

ABSTRAK

Almadea Fernanda Syafira (1808584). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimoderasi Oleh Kepercayaan Konsumen Pada Jasa Ekspedisi JNE di Kota Bandung.* Skripsi. Program Studi Psikologi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia. (2024).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimoderasi oleh kepercayaan konsumen pada jasa Ekspedisi JNE di Kota Bandung. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif kepada 352 partisipan, yaitu pengguna jasa ekspedisi JNE dalam waktu 30 hari terakhir. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan secara *non probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan skala Kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, dan kepercayaan konsumen. Data demografis dikumpulkan melalui pengisian identitas partisipan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana dan analisis regresi berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimoderasi oleh kepercayaan konsumen. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner dalam bentuk *google form* kepada partisipan. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Namun, tidak terdapatnya moderasi dari kepercayaan konsumen terhadap pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Jasa ekspedisi, kepercayaan konsumen, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan,.

ABSTRACT

Almadea Fernanda Syafira (1808584). *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty Moderated by Consumer Trust in JNE Expedition in Bandung.* Thesis. Psychology Study Program, Faculty of Education, Indonesian Education University. Bandung. (2024)

This research aims to describe the impact of service quality on customer loyalty which is moderated by consumer trust in JNE Expedition services in Bandung. In this research, the method used was a quantitative approach for 352 participants, those who used JNE expedition services in the last 30 days. The sampling technique in this research was using non-probability sampling with accidental sampling type. The instruments in this research use the service quality scale, customer loyalty and consumer trust. Demographic data was collected by filling in participant identification. The data analysis technique used in this research is simple regression analysis and multiple regression analysis which is used to determine the effect of service quality variables on customer loyalty which is moderated by consumer trust. Data was collected by distributing questionnaires in the form of a Google form to participants. The results obtained from this research are that there is an impact of service quality on customer loyalty. However, there is no moderation of consumer trust in the influence of service quality on customer loyalty.

Key words: customer loyalty, customer trust, expedition service, service quality.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Kualitas Pelayanan.....	8
1. Definisi Kualitas Pelayanan	8
2. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	11
B. Loyalitas Pelanggan.....	12
1. Definisi Loyalitas Pelanggan	12
2. Aspek-Aspek Loyalitas Pelanggan	14
C. Kepercayaan Konsumen	15
1. Definisi Kepercayaan Konsumen.....	15
2. Dimensi-Dimensi Kepercayaan Konsumen	16
D. Kerangka Pemikiran	17

E.	Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN		20
A.	Desain Penelitian	20
B.	Populasi, Sampel, dan Partisipan	20
1.	Populasi	20
2.	Sampel.....	20
3.	Partisipan/Responden	21
C.	Variabel Penelitian.....	21
D.	Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	21
E.	Instrumen Penelitian	23
1.	Instrumen Kualitas Pelayanan.....	23
2.	Instrumen Loyalitas Pelanggan	25
3.	Instrumen Kepercayaan Konsumen	27
F.	Validitas Isi	29
G.	Proses Pengembangan Instrumen	29
H.	Uji Reliabilitas dan Uji Validitas.....	30
I.	Teknik Pengumpulan Data	30
J.	Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		32
A.	Hasil Analisis Deskriptif.....	32
1.	Gambaran Data Demografi Responden	32
2.	Gambaran Kualitas Pelayanan Responden.....	33
3.	Gambaran Loyalitas Pelanggan Responden.....	35
4.	Gambaran Kepercayaan Konsumen Responden	37
B.	Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	39
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	39
2.	Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	40
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimoderasi Oleh Kepercayaan Konsumen	41
C.	Pembahasan	43

D. Keterbatasan Penelitian.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	50
A. Kesimpulan	50
B. Rekomendasi.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN	57

DAFTAR BAGAN

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 3. 1 Bagan Desain Penelitian.....	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengalaman Pelanggan JNE Kota Bandung.....	3
Gambar 4. 1 Grafik Moderasi Kepercayaan Konsumen	43

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Blue Print Instrumen Kualitas Pelayanan	23
Tabel 3. 2 Skala Likert	23
Tabel 3. 3 Analisis Statistika Kualitas Pelayanan	24
Tabel 3. 4 Kategori Skor Instrumen Kualitas Pelayanan	24
Tabel 3. 5 Blue Print Instrumen Loyalitas Pelanggan	25
Tabel 3. 6 Skala Likert	25
Tabel 3. 7 Analisis Statistika Loyalitas Pelanggan	26
Tabel 3. 8 Kategori Skor Instrumen Loyalitas Pelayanan	26
Tabel 3. 9 Blue Print Instrumen Kepercayaan Konsumen	27
Tabel 3. 10 Skala Likert	27
Tabel 3. 11 Analisis Statistika Kepercayaan Konsumen	28
Tabel 3. 12 Kategori Skor Instrumen Kepercayaan Konsumen	28
Tabel 3. 13 Kategori Reliabilitas	29
Tabel 3. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	30
Tabel 4. 1 Data Demografi Penelitian	32
Tabel 4. 2 Kategorisasi Kualitas Pelayanan Responden	33
Tabel 4. 3 Gambaran Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan	34
Tabel 4. 4 Uji Beda Kualitas Pelayanan Berdasarkan Demografi	34
Tabel 4. 5 Kategorisasi Loyalitas Pelanggan Responden	35
Tabel 4. 6 Gambaran Dimensi-Dimensi Loyalitas Pelanggan	36
Tabel 4. 7 Uji Beda Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Demografi	36
Tabel 4. 8 Kategorisasi Kepercayaan Konsumen Responden	37
Tabel 4. 9 Gambaran Dimensi-Dimensi Kepercayaan Konsumen	38
Tabel 4. 10 Uji Beda Kepercayaan Konsumen Berdasarkan Demografi	38
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	39
Tabel 4. 12 Hasil Uji R Square Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	40

Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	40
Tabel 4. 14 Hasil Uji R Square Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	41
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimoderasi Kepercayaan Konsumen.....	41
Tabel 4. 16 Hasil Uji R Square Change Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimoderasi Kepercayaan Konsumen.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing	58
Lampiran 2 Kartu Bimbingan.....	59
Lampiran 3 Bukti Expert Judgement.....	61
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	63
Lampiran 5 Demografi Responden	70
Lampiran 6 Data Mentah X.....	79
Lampiran 7 Data Mentah Y.....	87
Lampiran 8 Data Mentah Z.....	95
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Uji Coba Alat Ukur Kepercayaan Konsumen.....	103
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas	105
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas.....	107
Lampiran 12 Hasil Analisis Data.....	110
Lampiran 13 Hasil Uji Normalitas	113
Lampiran 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	114

DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1), 1653.
- Ahmad, Z., & Muhammad Ikhsan Harahap. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2 (1), 924
- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 11(2), 269-284.
- Amilin, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota di Koperasi Syari'ah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri*. Undergraduate (S1) thesis, IAIN Kediri
- Amponsah, C. T., & Adams, S. (2016). Service quality and customer satisfaction in public transport operations. *International Journal of Services and Operations Management*, 25(4), 531–549. <https://doi.org/10.1504/IJSOM.2016.080279>
- Anandhita, V. H. (2013). Studi Pemilihan Layanan Jasa Pengiriman Oleh Pelaku Bisnis Online Sebagai Sarana Distribusi Produk Menggunakan Strategi Marketing Mix Di Dki Jakarta. *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 3(1), 1–18.
- APJII. (2020). Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2020, 1–146. <https://apjii.or.id/survei>
- Azwar, S. (2013). Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bastian, J. & Sugeng Widodo. (2022). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Station Sato Petshop Cibinong Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIMAWA)* Vol. 2, No. 1, Maret 2022 (29 - 35) <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JMW/index>.
- Bobâlcă, C., Gătej(Bradu), C., & Ciobanu, O. (2012). Developing a Scale to Measure Customer Loyalty. *Procedia Economics and Finance*, 3(June), 623–628. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(12\)00205-5](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(12)00205-5)
- Candra, N. (2018). Jurnal Bisnis dan Ekonomi. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 25(2), 160–172.

- Cheng, X., Su, L., & Yang, B. (2020). An Investigation into Sharing Economy Enabled Ridesharing Drivers' Trust: A Qualitative Study. *Electronic Commerce Research and Applications*, 40 (January), 100956. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2020.100956>
- Creswell, J. W. (2012). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. FOURTH EDITION. Boston: Pearson Education.
- Fajarini, A., & Meria, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty INC). *Jurnal Ekonomi*, 1(2), 481–491.
- Fitri, A.N. (2020). Survei: Di masa pandemi, 85,2% masyarakat gunakan jasa kurir untuk pengiriman barang. *KONTAN.CO.ID*. <https://industri.kontan.co.id/news/survei-di-masa-pandemi-852-masyarakat-gunakan-jasa-kurir-untuk-pengiriman-barang>
- Ge, Z., Chen, D., Zhang, J., Rao, J., Yin, J., Wang, D., Wan, X., Shi, W., & Liu, S. (2007). Facile synthesis of dumbbell-shaped dendritic-linear-dendritic triblock copolymer via reversible addition-fragmentation chain transfer polymerization. *Journal of Polymer Science, Part A: Polymer Chemistry*, 45(8), 1432–1445. <https://doi.org/10.1002/pola.21914>
- Girsang, W.S. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan RS Putri Hijau No. 17 Medan. *AJIE- Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, Vol. 4, No. 2.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, E. (2012). *In A First Look At Communication Theory* (p. eight edition). Amerika: McGraw Hill.
- Harahap, Y., Makhdalena, M., & Zulkarnain, Z. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan akademik dan sarana prasarana pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas keguruan dan ilmu pendidikan (fkip) universitas riau. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 7(1), 116-128.
- Hemalatha, S., Dumpala, L., & Balakrishna, B. (2018). Service quality evaluation and ranking of container terminal operators through hybrid multi-criteria decision making methods. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 34(2), 137–144. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2018.06.010>
- Isaac, S., & Michael, W. B. (1995). *Handbook in research and evaluation: A collection of principles, methods, and strategies useful in the planning, design, and*

evaluation of studies in education and the behavioral sciences. Edits publishers.

- Izogo, E. E & Ogba, I. E. (2015). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Automobile Repair Services Sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32 (3): 250- 269.
- Japutra, A., Utami, A. F., Molinillo, S., & Ekaputra, I. A. (2021). Influence of customer application experience and value in use on loyalty toward retailers. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 59(November), 102390.
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102390>
- Khasanah, S. H., Ariani, N., & Argo, J. G. (2021). Analisis Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Merek terhadap Loyalitas Merek. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 394-411.
- Kim, J., Lee, H., & Lee, J. (2020). Smartphone preferences and brand loyalty: A discrete choice model reflecting the reference point and peer effect. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52 (August 2019), 101907.
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.101907>
- Kodu, S. (2013). Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.3, September 2013: 1252-1259
- Krisnawati, S. N. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU No. 64.751. 15 Samarinda. *e Journal Administrasi Bisnis*.
- Kurniawan, R., & Auva, M. A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam. *Jesya*, 5(2), 1479–1489.
- Kusumatriana, A. L., Rozama, N. A., Syakilah, A., Wulandari, V. C., Untari, R., dan Sutarsih. (2020). *Statistik E-Commerce*. Badan Pusat Statistik Indonesia.
- Lisnadianti, Anggi. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan j&t express di kota medan*. Medan. Skripsi tehsis. Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara.
- Leung, W.K., Ho, G., and Leung, R. (2023). Adaptation of the E-servicescape Model to the Online Exhibition Industry. *Consumer Behavior in Tourism and Hospitality*, 18(3),pp. 373-385. <https://doi.org/10.1108/CBTH-04-2022-0100>.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>

- Lubis, A., Effendi, I., & Rosalina, D. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 896–902. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1600>
- Mailia, J. (2020). *Pengaruh customer experience terhadap loyalitas pelanggan o'chicken gobah ditinjau dari ekonomi syariah*. Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.212>
- McKnight, D. H., L. L. Cummings and N. L. Chervany (1998), 'Initial trust formation in neworganizational relationships'. *Academy of Management Review*, 23, 1-18
- Mediakonsumen. (2023). Shopee SPayLater, Salah Satu Penyedia Layanan Kredit Online untuk Platform Shopee di Indonesia. *Mediakonsumen*. <https://mediakonsumen.com/tag/shopee-paylater>
- Mofokeng, T. E. (2023). Heliyon Antecedents of Trust and Customer Loyalty in Onlineshopping : The Moderating Effects of Onlineshopping Experience and E-Shopping Spending. *Heliyon*, 9(5), e16182. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e16182>
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. (1994) The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58, 20-38.
- Muhtarom, A., Syairozi, I., & Wardani, N. D. (2022). Analisis persepsi harga, kualitas pelayanan, customer relationship marketing, dan kepercayaan terhadap peningkatan penjualan dimediasi loyalitas pelanggan pada umkm ayam potong online elmonsu. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 743-755.
- Ngo Vu M., Nguyen Huan H. (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*, 8 (2), 103-116 <https://doi.org/10.7441/joc.2016.02.08>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Ranjane, R.P.C. and Herath, H.M.R.P. (2011). Age of the consumer and service quality. *Indian Journal of Business Management and Entrepreneurship (A Quarterly National Level Referred Research Journal)*, 01(01): 01-10.

- Rauf, A. (2023). Keputusan pembelian: E-promotion dan kualitas layanan. *Jurnal Comparative: Ekonomi dan Bisnis*, 5(1) 2023, hal 1-11DOI: <http://10.31000/combis.v5i1>
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Ruditya, A., N. dan Djazuly Chalidyanto. (2015). Hubungan Karakteristik Individu terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 2015; 3 (2) : 108 –117.
- Sari, L. K. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan kereta api ekonomi dhoho. *Simki-Economic*, 1(6), 1-17.
- Setiyawan, S. (2018). Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Online shop. *Arthavidya Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 19(2), 190 - 209. <https://doi.org/10.37303/a.v19i2.91>
- Shaumi, F., Z. & Cahyadi E. R. (2022). Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Logistik Pada JNE dan J&T Express di Jabodetabek. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 8(3), 939. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.939>
- Shen, C., & Yahya, Y. (2021). The impact of service quality and price on passengers' loyalty towards low-cost airlines: The Southeast Asia's perspective. *Journal of Air Transport Management*, 91(November 2020), 101966. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101966>
- Shukma, Adhella Dwi. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan gojek di kota pekanbaru*. Skripsi thesis, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Siagian. Hotlan & Edwi Cahyono. (2014). Analisis Website Quality, Trust dan Loyalty Pelanggan Online Shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Volume 8. Nomor 2. Halaman 55-61
- Supardi, S. (1993). *Populasi dan Sampel Penelitian*. Unisia, 13 (17), 100 –108.
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 61–73. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26201>
- Tjiptono F. (2008). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta. Andy

- Tjiptono, F. (2011). *In Service, Quality and Satisfaction* (p. edisi 3). Andi.
- Tiza, M., & Susanti, F. (2019). *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang*. 1–8. <https://doi.org/10.31227/osf.io/hx87m>
- Trinh, G., & Dawes, J. (2020). A comparison of brand loyalty between on the go and take-home consumption purchases. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 53(February 2019), 101968. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.101968>
- Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestari, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 1(1), 83. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v1i1.429>
- Violin, V., Hasan, S., & Sufri, M. (2022). Pengaruh Konsep Low-Cost Carrier dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Lion Airlines di Indonesia. *Journal of Management Science (JMS)*, 3(1), 150-160.
- Vlachos, I. & Zhibin Lin. (2014). Drivers of airline loyalty: Evidence from the business travelers in China. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, Volume 71, 2014, Pages 1-17, ISSN 1366-5545, <https://doi.org/10.1016/j.tre.2014.07.011>.
- Wang, P. W., Liu, T. L., Ko, C. H., Lin, H. C., Huang, M. F., Yeh, Y. C., & Yen, C. F. (2014). Association between problematic cellular phone use and suicide: The moderating effect of family function and depression. *Comprehensive Psychiatry*, 55(2), 342–348. <https://doi.org/10.1016/j.comppsy.2013.09.006>
- Widianti, W. (2022). Pengaruh citra merek, komunikasi merek, kepuasan dan pengalaman merek terhadap loyalitas merek yang dimediasi oleh kepercayaan merek. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(1), 803-828. <https://doi.org/10.31955/mea.v6i1.1954>
- Yeh, C. H., Wang, Y. S., & Yieh, K. (2016). Predicting smartphone brand loyalty: Consumer value and consumer-brand identification perspectives. *International Journal of Information Management*, 36(3), 245–257. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2015.11.013>
- Zakaria, M. H. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha EkaKurir (jne) Wilayah Semarang*. Universitas Dian Nuswantoro, 15.

Zhu, P., Wang, Z., Li, X., Liu, Y. H., & Zhu, X. (2020). Understanding promotion framing effect on purchase intention of elderly mobile app consumers. *Electronic Commerce Research and Applications*, *44*, 101010.