

## DAFTAR PUSTAKA

- Ainurrofiq. (2007). Pengaruh Dimensi Kepercayaan terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce. *Tesis*. Malang: Universitas Brawijaya
- Andriyani, M.S., Lestari, E., Wibowo, A. (2021). Strategis Menjaga Motivasi Pelaku UMKM Kuliner dalam Beradaptasi Ditengah Pandemi Virus *Covid-19*. *SENMABIS: Conference Series* 1(1), 45-54.
- Anggraeni, F.D., Hardjanto, I., Hayat, A. (2013). Pengembangan usaha Mikro Kecil dan Menengah melalui fasilitas Pihak Eksternal dan Potensi Internal. *Jurnal Administrasi Bisnis* 1(6), 1286-1295
- Bruhn, M. (2003). *iRelationship Marketing: Management of Customer Relationship*. England: Harlow
- Fidela, A., Pratama, A., Nursyamsiah, T. (2020). Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah dengan program Pemasaran Desa Jambu Raya di Desa Jambu Kabupaten Sumedang. *Jurnal Pusat Inovasi Masyarakat* 2(3), 493-498
- Furqon, A.A.M.R. (2021). Pengaruh Social Commerce Constructs terhadap Intention to Buy melalui Trust, Familiarity, Perceived Usefulness dan Intention to Search pada Media Sosial Instagram. *Tesis*. Surabaya: Universitas Surabaya
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS for Windows*. Semarang: BP Undip
- Hapsari, A.M., Kumadji, S., Abdillah, Y. (2015). Pengaruh *Pelayanan Prima* terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis* 1(2), 1-9.
- Macintosh, G. (2009). Examining the Antecedents of Trust and Rapport in Services: Discovering new interrelationships. *Journal of Retailing and Consumer Services* 16, 298-305
- Mayasari, D. (2015). Peran Pelayanan Prima terhadap Kepercayaan Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. *Skripsi*. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- Moordiningsih. (2010). studi Korelasi Efikasi Diri dan Dukungan Sosial dengan Prestasi Akademik. *Jurnal Ilmiah Berskala Psikologi* 12(1), 37-46

- Nurjanah, S. (2019). Peran dari Kepercayaan, Persepsi Risiko, Persepsi Manfaat dan Antesedennya terhadap Niat Berperilaku dalam E-Commerce. *Naskah Publikasi*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Rifa'I, K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember: BP IAIN Jember
- Rimurta, N dan Wijayanto, T. (2018). Analisis Pengaruh Tingkat Familiaritas Rute Kota dan perbedaan gender terhadap Trust dan Pengambilan Keputusan pada sistem Navigasi dengan Pendekatan Signal Detection Theory. *Tesis*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Saputro, R.F., Purwanto, E., Pertiwi, T.K. (2019). Analisis Pengaruh Pelayanan prima terhadap Kepercayaan Konsumen dan Pengalaman Konsumen pada Layanan Customer Service Di Studio Adventure Surabaya. *Prosiding Senama 2019*, 74-81
- Sebayang, I.E.S. (2019). Pengaruh *Service Excellence* terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu USU. *Jurnal Ilmiah Skylandsea* 3(1), 299-307
- Sofyan, M.I dan Rohman, F. (2011). Pengaruh *Familiarity* dan *Usability* terhadap *Customer Satisfaction* serta *Customer Loyalty*. *JAM: Jurnal Aplikasi Manajemen* 9(1), 2-13
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta
- Taupik, K dan Fatihah, D.C. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepercayaan Pelanggan pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Pelita Sejahtera Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Bening* 8(2), 245-255
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tranter, B dan Skrbis, Z. (2009). Trust and Confidence: A Study of Young Queenslanders. *Australian Journal of Political Science* 659-678
- Windarsyah, Hendrik dan Dirgahayu, T. (2010). Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Pembangun *Trust* terhadap Partisipasi Pengguna pada C2C E-Commerce Studi Kasus: Forum Jual Beli Kaskus. *Teknoin* 16(1), 01-09
- Yilmaz, A dan Atalay, C.G. (2009). A Theoretical Analyze on The Concept of Trust in Organizational Life. *European Journal of Social Science* 8(2)

Yousafzai, S.Y. (2003). A Proposal Model of E *Trust* for Electronic Banking.  
*Technovation*, 23, 847-860