

DAFTAR PUSTAKA

- Dharmadi, Leo Frits, and M. Bernadin Dwi. (2015). “*Nasabah Bank Bri Cabang Cawang.*” 59–68.
- Eka, Sulistiawati, and Jenji Gunaedi Argo. (2015). “*Pembelian Kartu Telepon Seluler Three Always On.*” (September):47–58.
- Ferdinand, Augusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- H, Usman, and Sobari N. (2013). *Aplikasi Teknik Multivariate Untuk Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Haryono, Siswoyo. (2017). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan AMOS LISREL PLS*. Luxima Metro Media.
- Hidayatullah, Septian Nur. (2019). “*Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Dalam Niat Beli Ulang (Studi Pada Pelanggan Tiket.Com).*” *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 7(3)*:1689–99.
- Kotler, Philip, and Gary Armstong. (2012). *Principles of Marketing*. Pearson.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management*. Pearson.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Muiz, Muhammad, N. Rachma, and Afi Rachmat Slamet. 2019. “*Pengaruh Sales Promotion Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang Di Mediasi Variabel Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen GrabBike Online Di Kota Malang).*” *Jurnal Riset Manajemen* 08:186–99.
- Murwanti, Sri, and Anggrahini Panca Pratiwi. (2017). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Jasa Service Motor Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Bengkel Motor Ahass Cabang UMS).*” *Seminar Nasional Riset Manajemen Dan Bisnis 2017* 9(2007):207–27.
- Noor, Juliansyah. (2014). *Analisis Data Penelitian Ekonomi Dan Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia.
- Pangestika, Maria, Musraino Hohary, Suprihati, Yohanes Hendro Agus, Nugraheni Widyawati, Maria Marina Herawati, Alfred Jansen Sutrisno, Yoga Aji Handoko, Liska Simamora, Damara Dinda, Nirmalasari Zebua,

- Hendrik Johannes, Nadapdap, Tinjung Mary Prihtanti, Yuliawati, Bayu Nuswantara, and Maria. (2020). *Smart Farming: Pertanian Di Era Revolusi Industri*. Penerbit Andi.
- Priskila, Tisia, and Angel Priskila. (2019). “Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Dan Kualitas Pelayanan (Servqual) Online to Offline (O2O) Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Minat Pembelian Ulang.” *Jurnal Manajemen* 16(2):109–26.
- Purbasari, Dewi Maharani, and Dewi Laily Purnamasari. (2018). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 6(2):1–5. doi: 10.34308/eqien.v6i2.93.
- Putri, Budi Rahayu Tanama. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bali: Fakultas Peternakan Universitas Udayana.
- Radjab, Enny, and Andi Jam’an. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah makassar.
- Ramilton, Ricky, Prasetyo Hadi, and Alfatih S. Manggabarani. (2020). “Analisis Kualitas Layanan Mesin EDC Terhadap Kepuasan Merchant Dengan Pengukuran Kano.” *Ekonomi Dan Bisnis* 6(2):121. doi: 10.35590/jeb.v6i2.761.
- Rerung, Rintho Rante. (2018). *E-Commerce, Menciptakan Daya Saing Melalui Teknologi Informasi*. Deepublish.
- Romindo, Romindo, Muttaqin Muttaqin, Didin Hadi Saputra, Deddy Wahyudi, Purba, M. Iswahyudi, Astri Rumondang Banjamahor, Aditya Halim Perdana Kusuma, Faried Effendy, Oris Krianto Sulaiman, Janner Simarmata, and Toni Limbong. (2019). *E-Commerce: Implementasi, Strategi Dan Inovasinya*. Yayasan Kita Menulis.
- Rosalina, Febry, and Andriani Kusumawati. (2018). “Pengaruh Sales Promotion Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Minat Pembelian Ulang (Survei Pada Konsumen Jasa GrabCar Di Kota Malang).” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 60(1):139–48.
- Sakti, Nufrensa Wira. (2014). *Buku Pintar Pajak E-Commerce*. VisiMedia.
- Sari, Meida Ramita, and Rahayu Lestari. (2019). “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Minat Pembelian Ulang Konsumen Keretaapi Kelas Eksekutir Argo Parahiyangan.” *Jurnal Ilmu Manajemen Oikonomia* 13(2):37–48.
- Setiadi, Nugroho J. (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga*. Pernada Media.

- Shinta, Agustina. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Suhaily, Lily, and Yasintha Soelasih. (2017). "What Effects Repurchase Intention of Online Shopping." *International Business Research* 10(12):113. doi: 10.5539/ibr.v10n12p113.
- Suryani, Tatik. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*. prenada media.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2018). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, and Gergorius Chandra. (2011). *Pemasaran Strategik. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana. (2019). *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran Dan Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wang, Yuning, Zhe Zhang, Mengyuan Zhu, and Hexian Wang. (2020). "The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Reuse Intention in Urban Rail Transit in Tianjin, China." *SAGE Open* 10(1). doi: 10.1177/2158244019898803.