

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Muhammad. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Minat Pembelian (Studi Pada Konsumen Produk Terasi Udang Lombok "Bunda Zaenab" Di CV. Laut Indah Lombok)*. Undergraduate (S1) Thesis. University Of Muhammadiyah Malang.
- Amadea., 2017. E-service terhadap Minat beli ulang Melalui Kepuasan Konsumen, *African Journal of Business Management*, 2(1),1-18
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baskara. 2017. Pengaruh Kualitas produk Terhadap Minat beli ulang Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengunjung Mataharimall.com). *Jurnal Manajemen*. Vol 2 No 1 Hal 1-27
- Claudia dan Maya Ariyanti. 2016. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Minat beli ulang Pengunjung Online Store Lazada Indonesia. *Diponegoro Journal Of Management*, Volume 1, Nomor 2. Hal.1-2
- Erry, dkk. 2017. Effect Of E-Service Quality On Consumer Interest Buying (Case Study On The Website Korean Denim). *International journal*. Vol 3 No 1: 45-52
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Ghanimata, Fifyanita & Mustafa Kamal. 2013. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian, Studi pada Pembeli Produk Bandeng Juwana Elrina Semarang. *Diponegoro Journal Of Management*, Volume 1, Nomor 2. Hal. 20-41.
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Konsumen*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hakim, Arman dan Yudha Prasetyawan. 2009. *Perencanaan & Pengendalian Produksi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Hamdani, A dan Rambut Lupiyoadi. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Hurriyati, Ratih. 2009. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Indriantoro, Nur., Bambang Supomo, 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Karki, Dipesh dan Ail Panthi. 2018. A study on Nepalese Restaurants in Finland : How Food Quality, Price, Ambiance and Service Quality Effects Custo Satisfaction. *IJBM*. Vol. 2 No. 4. Hal. 41-56.
- Kotler, Philip & Amstrong, Geri. 2012. *Principles of Marketing*. Pearson Education Limited. New Jersey.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 2. Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Mardalis, Ahmad. 2009. *Meraih Loyalitas Konsumen*. Jakarta : Balai Pustaka
- Margono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Marisa dan Anik. 2016. pengaruh kualitas produk, kemudahan dan harga terhadap minat beli ulang dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Studi pada pelanggan produk fashion melalui toko online di Surabaya). *IJBM*. Vol. 2 No. 4. Hal. 1-22
- Masruri, Muhammad. 2009. Membangun Kepuasan Konsumen Melalui Kepercayaan di Metrodata Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 2 No 1: 45-52.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad dan Dinalestari. 2019. pengaruh *e-security* dan *e-service quality* terhadap *e-repurchase intention* dengan *e-satisfaction* sebagai variabel

- intervening pada konsumen *e-commerce* Lazada di Fisip Undip. *Jurnal Manajemen*. Vol 2 No 1 Hal 1-27
- Nasri, Moh. 2017. Pengaruh *E-Service Quality* Dan Harga Terhadap Minat beli ulang Pada Situs Online Di *Website Zalora.co.id* Di Surabaya. *IJBM*. Vol. 2 No. 4. Hal. 41-56
- Schiffman dan Kanuk. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. INDEK.
- Sekaran, Uma. 2014. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sembiring, Inka Janita dan Suharyono, dkk., Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membentuk Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Mcdonald's Mt.Haryono Malang), *Jurnal Administrasi Bisnis* Volume 15, hal. 96-121.
- Shaharudin, R., Mansor, S., Hassan, A., Omar, W., and Harun, H., 2011. The relationship between product quality and purchase intention: The case of Malaysia's national motorcycle/scooter manufacturer, *African Journal of Business Management*, 5(20),8163-8176.
- Shartykarini, Shary., Riza Firdaus dan Rusniati. Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membentuk Loyalitas Konsumen (Studi Pengunjung Cafe di Banjarbaru). *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 4, Nomor 1, Februari 2016, hal. 30-57.
- Siti, dkk., 2017. Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* Terhadap Pengetahuan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat beli ulang Online, *African Journal of Business Management*, 2(1),1-18.
- Situmorang. 2009. *Bisnis: Perencanaan dan Pengembangan*. Medan: USU Press.
- Sofiani, dkk. 2015. Pengaruh Harga, Brand Image, Dan *Electronic Word Of Mouth* Terhadap Minat beli ulang Reservasi Hotel Secara *Online*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 3 No 1: 45-52
- Sri dan Anggrahini. 2017. Pengaruh *E Service Quality* Dan *E - Service Quality* Terhadap Minat Beli Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Tokopedia.Com). *Jurnal Manajemen*. Vol 2 No 1 Hal 1-27

- Suharyono, Dewi Kurniawati dan Andriani Kusumawati, 2014. Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 14 : 3 – 4.
- Swasta, Basu., Dharmesta dan Irawan. 2009. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono Fandy, Gregorius Candra dan Dadi Andriana. 2014. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Weenas, Jackson R.S., 2013, Kualitas Produk, Harga, E - Service Quality Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta, *Jurnal EMBA* Vol.1 No.4, p. 607-618.
- Wijayanto, Bebet, Apriatni Endang P. dan Sari Listyorini. 2013. Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Loyalitas Konsumen Di Supermarket Sri Ratu Peterongan. *Diponegoro Journal of Social and Politic*. Vol.1 No.2 Hal. 1 – 10.. Semarang: UNDIP
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. 2013. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality, *Journal of Marketing*, Vol. 52 (April), pp.35-48.
- Zins, A.H. 2015. Relative attitudes and commitment in customer loyalty models: Some experiences in the commercial airline industry, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 12, No. 3, pp. 269 – 294.
- _____, 2018. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muria Kudus.