

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Indra Permana, 2020. Pengaruh Kualitas Website, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Pelanggan Di Situs Belanja Online Bukalapak. Volume 25, Nomor 2, Januari 2020
- Adhitya Rinaldi, 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal Of Management*, Volume 7, Nomor 2, Tahun 2018, Halaman 1-14.
- Adil Abdillah, (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada UD. Mandiri Jaya Abadi Mojokerto. *Jurnal Emas Vol. 1 No. 1 Tahun 2018*.
- Alrubaiee, L., Alkaa'ida, F., 2011. "The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of health quality-patient trust relationship. *Int. J. Mark. Stud.* 3 (1), 103–127.
- Amelia Saraswati, 2021. Effect E-Service Quality On Customer Satisfaction And Impact On Repurchasein Lazada Indonesia's Online Selling In The City Of Semarang. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR) Vol-5, Issue-3, September 2021*.
- Aspizain Caniago, (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada UMKM di Jakarta (Studi Kasus Pembelian Melalui Shopee). *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, Volume 5 Nomor 1 Bulan April Tahun 2022 : 19 – 25.
- Bagozzi, R.P., Yi, Y., 1988. On the evaluation of structural equation models. *J. Acad. Mark. Sci.* 16 (1), 74–94.
- Barnes, S.J., Vidgen, R.T., 2002. An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *J. Electron. Commer. Res.* 3 (2), 114–127.
- Blut, M., 2016. E-service quality: development of a hierarchical model. *J. Retail.* 92 (4), 500–517. Blut, M., Chowdhry, N., Mittal, V., Brock, C., 2015. E- service quality: a meta-analytic review. *J. Retail.* 91 (4), 679–700.
- DeLone , William H, and Ephraim R McLean. 2003. "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update." *Journal of Management Information Systems* 9-30

- Dwi, A. H. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Produk , Persepsi Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Perlengkapan Kunci Di Pt Kenari Djaja Prima Semarang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 10(1), 47–87.
- Evelina, N., Dw, H., & Listyorini, S. (2012). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Telkomflexi (Studi Kasus Pada Konsumen Telkomflexi Di Kecamatan Kota Kudus Kabupaten Kudus). *Diponegoro Journal Of Social And Politic*, 1(1), 1–11.
- Herawati, V. (2013). Pengaruh Persepsi Kualitas Produk Terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Private Label “Carrefour” Di Carrefour Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 1(3), 110–121.
- Ghozali, I and Fuad. 2005. *Structural Equation Modeling: Theory, Concepts, and Applications*. Semarang: Diponegoro University Publishing Agency
- Henggrawan, A., Agung, A. A. P., & Anggraini, N. P. N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Diskon, Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Ramayana Lestari Sentosa TBK. Denpasar.
- I Dewa Gde Agung Ekaprana, 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Niat Pembelian Ulang. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 9, No. 8, 2020 : 2895-2914.
- Ismawati, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unismuh Makassar. Skripsi
- Kiseleva, E. M., Nekrasova, M. L., Mayorova, M. A., Rudenko, M. N., & Kankhva, V. S. (2016). The Theory And Practice Of Customer Loyalty Management And Customer Focus In The Enterprise Activity. *International Review Of Management And Marketing*.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2012. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Edisi 12 Jilid 1. PT. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P dan Keller, K. L. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 1. PT. Erlangga. Jakarta
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A Framework For Marketing Management*. Marketing Management.
- Kurniawan, I., Santoso, S. B., & Dwiyanto, B. M. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Produk Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas

- Pelanggan (Studi Kasus Pada Produk Sakatonik Liver Di Kota Semarang). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, 4(2), 20–29.
- Laurensia Hanjani Putri, (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pembelian Ulang Konsumen Terhadap Produk Naget Delicy. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Volume 1, Nomor 2, Juni 2016*.
- Masitoh, Martina Rahmawati, Hermansyah dkk. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Merek Terhadap Niat Pembelian Ulang di Toko Online Tokopedia. (Online) Vol. 8, No. 1
- Muhammad Albi, 2021. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Aplikasi Belanja Online X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan Volume 2 No. 3 (2021)*
- Mulyono, B. H. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, 4(2), 91– 100.
- Nadila Delliana, (2021). Pengaruh Kualitas Website dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Shopee. *Skripsi Universitas Islam Indonesia*.
- Nellvian Nita, Ina Ratnasari, (2022). Pengaruh E-Service Quality terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Marketplace Shopee. *Jurnal Manajemen dan Sains*, 7(2), Oktober 2022, 867-875
- Nova Anggraeni, (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Konsumen Di Masa Pandemi Covid 19 Pada Makanan Cepat Saji Mcdonald's. *Jurnal Jaman Vol 2 No. 1 April 2022*
- Novinda, Galuh and Sutopo (2017) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Website Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Niat Pembeli Kembali (Studi pada toko online Blibli.com). *Undergraduate thesis, Fakultas Ekonomika dan Bisnis. (Online) Vol. 6, No. 4*
- Nurhayati, A., & Nurhalimah, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 1–5.
- Oliveira, T., Alhinho, M., Rita, P., & Dhillon, G. (2017). Modelling and testing consumer trust dimensions in e-commerce. *Computers in Human Behavior*, 71, 153–164.

- Palma, M. A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kemudahan, Dan Harga Terhadap Niat Beli Ulang Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Produk Fashion Melalui Toko Online Di Surabaya). *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16(1), 84–104.
- Paulo Rita, Tiago Oliveira, Almira Farisa, 2019. The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Journal Information Management*.
- Ramadhan, A. G., & Santosa, S. B. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Pada Sepatu Nike Running Di Semarang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal Of Management*, 6(1), 1–12.
- Ridha Nurakhmawati, (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian. Vol 13 No 2, Juli 2022.
- Rizky Mudfarikah, (2021). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap minat beli ulang. Volume 13 Issue 4 (2021) Pages 654-661, *Jurnal Manajemen*.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1–22.
- Shandy Widjoyo, (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1, (2014) 1-9*
- Septian Wulandari, 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Transportasi Migo Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) Volume 8 No 2 Tahun 2020*.
- Siburian, P. S., & Zainurossalamia, S. Z. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. *Kinerja : Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*.
- Siti Marwanah, 2022. Pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kepuasan terhadap kepercayaan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan Volume 4, Number 7, 2022*.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Edisi 5. Yogyakarta: ANDI.

Trisnawati, Olivia M.,& Fahmi, Syaifuddin. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang).Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia Vol.4 No.2.Sekolah Tinggi Ilmu Kertanegara Malang.