

DAFTAR PUSTAKA

- ADHITAMA, A., & SANTOSO, S. B. (2013). *ANALISIS PENGARUH EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SHAMPOO CLEAR (Studi Pada Pemakai Shampoo Clear di Kalangan Mahasiswa Program Sarjana S1 Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Ambara, D. W. N., & Siregar, K. R. (2015). Penilaian Service Quality Plasa Telkom Lembong Bandung Terhadap Kepuasan Pelanggan. *eProceedings of Management*, 2(3).
- Anoraga, Pandji, 2000, Manajemen Bisnis, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif: edisi 1.* Airlangga University Press.
- Ariffin, S., Yusof, J. M., Putit, L., & Shah, M. I. A. (2016). Factors influencing perceived quality and repurchase intention towards green products. *Procedia Economics and Finance*, 37, 391-396
- Arifin, Z. (1991). *Evaluasi Instruksional, Prinsip, Teknik, Prosedur*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Assuari, S. 2004. Manajemen Pemasaran. Radja Grafindo, Jakarta.
- AYUNI, Q. (2015). PENGARUH IDENTITAS, NILAI, DAN AKTIVITAS HIJABERS COMMUNITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JILBAB PADA BUTIK DIAN PELANGGI SURABAYA. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 3(2).
- Azwar, S., & Ridho, A. (2013). Abilitas komposit dalam tes potensi. *Jurnal Psikologi*, 40(2), 127-142.
- Bharadwaj, A. S., Bhatt, G. D., Grover, V., Bratnicki, M., Kulikowska-Mrozek, M., Marzec, I., & Zbierowski, P. (2018). Agarwal, S., Erramillli, K., Dev. Chekitan, S.(2003). Market Oriented and Performance in Service Firm: Role of Innovation. *Journal of Service Marketing*. Vol. 17. No. I. pp. 68-82.
- BM Purwanto, 2002. The Effect of Salesperson Stress Factors on Job Performance. *Ekobis*. 17: 2: 150-169. *Organization*, 3, 6-17.
- Chiu, W., & Cho, H. (2019). E-commerce brand: The effect of perceived brand leadership on consumers' satisfaction and repurchase intention on e-commerce websites. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.
- Chou, C.C., Liu, L.J., Huang, S. F., Yih, J.M., and Han, T. C. 2011. An 117 Vol. 2, No. 1, Juni 2016 evaluation of Airline Service Quality Using The Fuzzy Weighted SERVQUAL Method. *Applied Soft Computing*, 11(2), 2117-2128.
- Chung, I. K., & Lee, M. M. (2003, April). A study of influencing factors for repurchase intention in internet shopping malls. In *Proceedings International Parallel and Distributed Processing Symposium* (pp. 7-pp). IEEE.
- Chung, I. K., & Lee, M. M. (2003, April). A study of influencing factors for repurchase intention in internet shopping malls. In *Proceedings*

- International Parallel and Distributed Processing Symposium* (pp. 7-pp). IEEE.
- Cronin, J. Joseph, Michael K. Brady and G.Tomas M. Hult, 2000. Assessing the Effects of Quality, Value and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Enviroment. *Journal of Retailing*, Vol. 76(2), pp.193-218.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension, *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Curtis, T.; Abratt, R.; Dion, P.; Rhoades, D. (2011). Customer Satisfaction, Loyalty and Repurchase: Some Evidence from Apparel Consumers. *Review of Business*, 32(1), 47-57.
- Daghfous, N., Petrof, J. V., & Pons, F. (1999). Values and adoption of innovations: a cross-cultural study. *Journal of Consumer Marketing*.
- Daghfous, N., Petrof, J., & Pons, F. 1999. Value and Adoption of Innovations: A Cross-Cultural Study. *The Journal Consumer Marketing*, 16 (4): 314–331.
- Damanpour, F. 1991. Organizational Innovation: A Meta-Analysis of Effects of Determinants and Moderators. *Academy of Management Journal*, Vol. 34, No. 3
- Darus, M. D., & Mahalli, K. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 3(6), 14857.
- David, K. T., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of marketing research*, 25(2), 204.
- Delafrooz, N. et al. (2013). The impact of service innovation on consumer satisfaction. 3(2).
- Dharma, G. B. (2012). Pengaruh Perceived Value and Perceived Quality terhadap Kepercayaan Konsumen di Rumah Sakit Kartika Sari. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 5(1), 63-86.
- Diptyanti, H. I. (2018). *Penerimaan Masyarakat Terhadap Program Kampung Majapahit di Kecamatan Trowulan* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Durianto, Darmadi, Sugiarto dan Toni Sitinjak. (2004). Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Perilaku Merek. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Durianto, Darmadi. 2004. Strategi Menaklukkan Pasar: Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy tjiptono. (2014). Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan penelitian. Edisi pertama. Yogyakarta: Andi.
- Ferrinadewi, E. (2005). Atribut produk yang dipertimbangkan dalam pembelian kosmetik dan pengaruhnya pada kepuasan konsumen di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*, 7(2), 139-151.
- Fitriana, R., & Sarmadi, K. A. (2019). Pengaruh Daya Tarik Taman Potret Terhadap Kepuasan Wisatawan. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 3(3), 155-162.
- Fontana, Avanti. (2011). Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai. Jakarta. Cipta Inovasi Sejahtera

- Garvin, D. A. (1988). *Managing quality: The strategic and competitive edge*. Simon and Schuster.
- Gunawan, A., Saleha, R. A., & Muchardie, B. G. (2018). Online Groceries Segmentation of Brand, Shopping Convenience, and Adoption to Influence Consumer Purchase Intention. *Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities*.
- Hadiyati, E. (2011). Kreativitas dan inovasi berpengaruh terhadap kewirausahaan usaha kecil. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan (Journal of Management and Entrepreneurship)*, 13(1), 8-16.
- Hair, et al. (2006). *Multivariate Data Analysis 6th Ed*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Hartini, S. (2012). Peran inovasi: pengembangan kualitas produk dan kinerja bisnis. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (Journal of Management and Entrepreneurship)*, 14(1), 83-90.
- Hasan, A. 2008. Marketing. Penerbit MedPress (Anggota IKAPI), Yogyakarta.
- Hasman, P. C. H., Ginting, P., & Rini, S. E. (2019). The Influence of E-Service Quality on E-Satisfaction and Its Impact on Repurchase Intention in Using E-Commerce Applications on Students of Universitas Sumatera Utara. *International Journal of Research and Review*, 6(10), 299-307.
- Heizer, J., Render, B., & Parra, J. L. M. (2015). Dirección de la producción y de operaciones: decisiones estratégicas.
- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Customer repurchase intention: A general structural equation model. *European journal of marketing*.
- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Customer repurchase intention: A general structural equation model. *European journal of marketing*.
- Heriyanti, D. (2007). *Analisis pengaruh budaya organisasi, kepuasan kerja, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel interverning (Studi PT. PLN (Persero) APJ Semarang)* (Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Hill, N., Roche, G., & Allen, R. (2007). Customer satisfaction: the customer experience through the customer's eyes. United Kingdom: The Leadership Factor.
- Hong, B. (2015). Pengaruh Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction Terhadap Repurchase Intention Pelanggan di Resto Buro Bar Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 3(1), 1-11.
- Hussein, A. S. (2016). How event awareness, event quality and event image create visitor revisit intention: A lesson from car free day event. *Procedia Economics and Finance*, 35, 396-400.
- Jiang, P. & Bert, R., 2005. Customer Intention to Return Online: Price Perception, Attribute-level Performance and Satisfaction Unfolding Over Time. *International Journal of Marketing*, 4(1), pp.20-30.

- Kashanizadeh, Z., & Esfidani, M. R. (2014). A Survey on antecedents of brand preference (A Case of Samsung on Audio and Video Products). European Online Journal of Natural and Social Sciences, 3(4), 882-891.
- Kim, Jeong, Park, Park, Kim, Kim. 2007. "The Impact of Network Service Performance on Customer Satisfaction and Loyalty: High Speed Internet Service Case in Korea" Elsevier. Vol 32 Issue: 3, pp. 822-831.
- Kotler, P and G, Amstrong. 2012. Marketing: An Introduction. (2012, Paperback, Revised). Erlangga, Jakarta. 2008 Prinsip-prinsip Pemasaran. edisi 12. Erlanga, Jakarta
- Kotler, P. (2002). Manajemen Pemasaran, terjemahan Hendra Teguh, edisi Millenium, cetakan pertama (1st ed.). Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, terjemahan Hendra Teguh, edisi Millenium, cetakan pertama (1st ed.)*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. 15th edition. USA: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., 1972, A Generic Concept of Marketing, *Journal of Marketing*, Vol. 36, No. 2, 46-54., & Armstrong, G., 2012, Principle of Marketing, 14th Edition. New Jersey, Published by Prentice Hall., & Keller, K.L., 2012, Marketing Management, 14th Edition, New Jersey, Published by Prentice Hall.
- Kotler, P., 2000, Marketing Management. 10th ed., New Jersey, Prentice-Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip. (1997), Manajemen Pemasaran, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kuntari, B. D., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk–Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 36(1), 196-202.
- Kurniawati, D. (2009). *Studi Tentang Sikap Terhadap Merek Dan Implikasinya Pada Minat Beli Ulang (Kasus pada produk mi instan Indomie di Kota Semarang)* (Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Kurtz, DL. and KE. Clow. 1993. Managing Consumer Expectations on Services. *Journal of Marketing Management*. 2 (2). 19-25
- Kusuma, I. W. (2014). *Strategi customer relationship management Nanny's pavillon Alam Sutra dalam rangka membangun loyalitas pelanggan=Nanny's pavillon Alam Sutra's customer relationship management strategy in building customer's loyalty* (Doctoral dissertation, Universitas Pelita Harapan).
- Lailah, F. A., & Soehari, T. D. (2020). THE EFFECT OF INNOVATION, INFORMATION TECHNOLOGY, AND ENTREPRENEURIAL ORIENTATION ON BUSINESS PERFORMANCE. *Akademika: Jurnal Teknologi Pendidikan*, 9(02), 161-176.
- Laksana, Fajar. 2008. Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis. Yogjakarta: Graha Ilmu.

- Larsen, P., & Lewis, A. (2007). How Award Winning SMEs Manage The Barriers to Innovation. *Journal Creativity and Innovation Management*, 16(2), 141-151.
- Lita, R. P. THE RELATIONSHIP BETWEEN SATISFACTION WITH THE SPORT EVENT, REVISIT INTENTION AND POSITIVE WORD-OF-MOUTH INTENTION; THE STUDY OF DRAGON BOAT SPORT EVENT IN PADANG CITY.
- Lubis, A. N. (2009). Martin.“Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan(Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap”. *Jurnal Medan*.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2011). Manajemen Pemasaran jasa” edisi 2: Salemba Empat.
- M Rogers, Everett (1983).Difussion of Innovations, London : Coller Macmillan Publisher.
- Magnini, V. P., Karande, K., Singal, M., & Kim, D. (2013). The effect of brand popularity statements on consumers' purchase intentions: The role of instrumental attitudes toward the act. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 160-168.
- Magnini, V. P., Karande, K., Singal, M., & Kim, D. (2013). The effect of brand popularity statements on consumers' purchase intentions: The role of instrumental attitudes toward the act &. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 160–168.
- Majid, 2009. Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Malik, Muhammad Ehsan, Ghafoor, Muhammad Mudasar, dan Igbal, Hafiz Kashif. 2012. Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Pakistan Telecommunication Sector. *International Journal of Business and Social Science*, Vol 3 No. 23.
- Matondang, Z. (2009). Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian. *Jurnal Tabularasa PPS UNIMED*, 6 (1). 87-97, Retrieved October 2, 2017 from Digital Repository Universitas Negeri Medan database on the World Wide
- Maulani, T. S. (2017). The effectiveness of promotional mix toward image of the thematic day in bandung. *International Journal of Business, Economics and Law*, 12(2), 26-34.
- Mayliza, R. (2019). Analisis Customer Satisfaction Dan Behavioral Intention Dilihat Dari Service Quality, Food Quality Dan Price/Value Di Restoran Mcdonald'S Depok.
- McDougall, Levesque., 2002. Glossary of Marketing Terms, Heineman: London.
- Mowen, John C dan Minor, M. 2002. Perilaku Konsumen Jilid 2, Jakarta: Erlangga
- Mubasyaroh, M. (2013). PENDIDIKAN PENANAMAN SISTEM NILAI DALAM PEMBELAJARAN AQIDAH AKHLAQ. *Edukasia: Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 8(2).
- Muslichati, E. Z., & Wartini, S. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus. *Management Analysis Journal*, 4(4).

- Nardiman, N. (2017). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN CUSTOMER VALUE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH BANK BRI UNIT TIKU CABANG BUKITTINGGI. *Jurnal Ekobistek*, 6(2).
- Nimmo, D. 2004. Komunikasi Politik. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. (2016). Analisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan untuk meningkatkan minat beli ulang (studi pada online store lazada. co. id). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1105-1117.
- Novita, I. R. (2020). *PENGARUH CELEBRITY ENDORSER PADA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN ERTOS BEAUTY INDONESIA* (Doctoral dissertation, STIE PGRI Dewantara).
- Nur, M. (1987). Teknik Separasi dalam Analisis Pangan. *Tesis Program Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor*, 229.
- Otvianti, D., & Herman, H. (2020). PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PEMBELI DI WENDYÊ½S. *Jurnal Akrab Juara*, 5(3), 134-146.
- Pandjaitan, R. H. (2015). Interelasi Manajemen Emosi Komunikasi dan Prinsip Kepatuhan Sebagai Jembatan Jurang Komunikasi.
- Panjaitan, I. (2016). Pengaruh Pelayanan Dan Harga Pada Go-Jek Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Minat Sebagai Variabel Moderating (Study Kasus Pada Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta). *Media Studi Ekonomi*, 19(2).
- Parasuraman, A., Leonard, L. Berry and Valerie A. Zeithaml (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research". *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall), pp. 41-50.
- Pari, T. P. S. (2008). *Analisis Brand Equity Rokok Star Mild Dibandingkan Merek Rokok Pesaing di Kota Bandung Dan Implikasinya Terhadap Strategi Pemasaran* (Doctoral dissertation, Universitas WidyaTama).
- Pelaksna, P., Ketua, W., Sekretaris, W., Prasarana, S., Comite, S., Yuliansyah, M., ... & Pardede, A. SEMINAR NASIONAL SOCIAL, HUMANIORA, SCIENCE AND TECHNOLOGI IN DISRUPTION ERA.
- Pereira, D., Giantari, N. G. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2016). Pengaruh Service Quality terhadap Satisfaction dan Customer Loyalty Koperasi Dadirah di Dili Timor-Leste. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(3), 455-488.
- PUTRA, R. A. (2019). *KUALITAS KINERJA KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTO MEGUMI JAPANESE FOOD DI SUMENEP* (Doctoral dissertation, Universitas Wiraraja).
- Quinn, J.B., Baruch, J. & Zien, K. A. 1996. Software-based innovation. *SloanManagement Review*, 37(4): 11- 24.
- Rahmawati, E. (2015). Pengaruh Customer Engagement Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Merek Serta Dampaknya Pada Loyalitas Merek. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 15(2), 246-261.

- Ranto, D. W. P. (2016). Menciptakan Islamic Branding Sebagai Strategi Menarik Minat Beli Konsumen. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(2).
- Rares, A., & Jorie, R. J. (2015). The effect of the price, promotion, location, brand image and quality products towards the purchase decision of consumers at Bengkel Gaoel Store Manado Town Square. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(2).
- Rogers, Everett M. 1983. Diffusion of Innovations. London: The Free Press.
- Rossiter, R John and Percy, Larry. 1996. Advertising Communication and Promotion Management. 2nd Edition. Singapore: Irwin/Mc Grow-Hill
- Rosyad, I. M. (2011). *Proses pembelajaran di pondok pesantren islam al-irsyad salatiga dalam internalisasi nilai mata pelajaran aqidah pada santri* (Doctoral dissertation, UNS (Sebelas Maret University)).
- Rowena, J., & Hendra. (2017). Earning Volatility, Kebijakan Dividen, Dan Pertumbuhan Asset Berpengaruh Terhadap Volatilitas Harga Saham Pada Perusahaan Manufaktur Di Bei Periode 2013 - 2015. *Jurnal Administrasi Kantor*, Vol.5, No.2,, 231 - 242.
- Runtunuwu, J. G., Orah, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna cafe dan resto cabana Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(3).
- Saladin, D. 2008. Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian. Linda Karya, Bandung.
- Sandra, S., & Setyabudi, D. (2020). Hubungan Terpaan Iklan di Televisi dan Kapabilitas Brand Ambassador Dengan Minat Beli pada Produk Mie Sedaap. *Interaksi Online*, 8(3), 1-9.
- Santosa, E. Original Paper Upholding Customer's Loyalty through Customer's Positive Affect.
- Santoso, S. (2009). *Panduan Lengkap Menguasai Statistik dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sayekti, R. E. (2017). *Studi di Koperasi "PESAT" Desa Karang Kemiri Kec. Karanglewas* (Doctoral dissertation, IAIN).
- Schiffman, L.G., Kanuk, L.L. (2004), Consumer Behavior. 8th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Prentice-Hall.
- Schiffman, Leon dan Kanuk, Leslie Lazar. 2008. Perilaku Konsumen, Edisi Ketujuh. Jakarta: Indeks.
- Sekaran, U., 2003, Research Methods for Business, 2nd Edition, Jon Wiley & Sons, New York.
- Semuel, H., & Wijaya, N. (2009). Service quality, perceive value, satisfaction, trust, dan loyalty pada PT. Kereta Api Indonesia menurut penilaian pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(1), 23-37.
- Shimp, A. Terrence. (2010). Intergrated Marketing Communicarion in Advertising and Promotion. South-Western: Cengage Learning.
- Sudjana, N. (2004). *Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan kedua belas. Alfabeta. Bandung.

- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D). Bandung: CV Alfabeta. 2008. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: CV Alfabeta
- Sukarmen, P., Sularso, R. A., & Wulandri, D. (2013). Analisis Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Gula Pasir Sebelas (Gupalas) Pabrik Gula Semboro Ptp Nusantara Xi (Persero). *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 12(2).
- Sukarmen, P., Sularso, R. A., & Wulandri, D. (2013). Analisis Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Gula Pasir Sebelas (Gupalas) Pabrik Gula Semboro Ptp Nusantara Xi (Persero). *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 12(2).
- Sunyoto, D. (2011). *Metodologi Penelitian Ekonomi Cetakan Pertama*. Yogyakarta: CAPS.
- Suryabrata, S. (2000). *Metode Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suwardi, Y. P., Azhar, M. A., & Apriani, K. D. (2016). *Faktor Figur dalam Keterpilihan Anggota Dprd Studi Kasus: Keterpilihan Anggota Dprd dari Partai Gerindra Kabupaten Klungkung pada Pemilu 2014* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Swan, J, S. Newell, H. Scarbrough, and D. Hislop. (1999). Knowledge Management and Innovations: Networks and Networking. *Journal of Knowledge Management*, 3, 4: 262- 275.
- Swan, John E. and Trawick, I. Fredrick (1981), "Disconfirmation of Expectations and Satisfaction with a Retail Service," *Journal of Retailing*, 57, 49-67.
- Swastha, DH Basu dan Sukotjo, Ibnu. 2000. *Manajemen Pemasaran Modern* Edisi II. Liberty. Yogyakarta.
- Taenzer, P., Bultz, B. D., Carlson, L. E., Speca, M., DeGagne, T., Olson, K., ... & Rosberger, Z. (2000). Impact of computerized quality of life screening on physician behaviour and patient satisfaction in lung cancer outpatients. *Psycho-Oncology: Journal of the Psychological, Social and Behavioral Dimensions of Cancer*, 9(3), 203-213.
- Taenzer, P., Bultz, B. D., Carlson, L. E., Speca, M., DeGagne, T., Olson, K., ... & Rosberger, Z. (2000). Impact of computerized quality of life screening on physician behaviour and patient satisfaction in lung cancer outpatients. *Psycho-Oncology: Journal of the Psychological, Social and Behavioral Dimensions of Cancer*, 9(3), 203-213.
- Tan, H. (2019). Pengaruh Perceived Value Terhadap Repurchase Intention Melalui Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Pada Shopee. *Agora*, 7(1).
- Theruty, C. I. (2017). *Analisis pengaruh perceived e-service Value, perceived emotional value, perceived monetary value, & perceived convenience value terhadap online customers loyalty melalui online customers satisfaction pada pelanggan yang berbelanja di Website Indomaret* (Doctoral dissertation, Widya Mandala Catholic University Surabaya).

- Thoyibbah, I. (2015). Makna kejahatan struktural korupsi dalam perspektif teori strukturasi Anthony Giddens. *Jurnal Filsafat*, 25(1), 134-171.
- Tjiptono, F. (2005). Brand Management and Strategy. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tsai, P. C. F., Yen, Y. F., Huang, L. C., & Huang, C. (2007). A study on motivating employees' learning commitment in the post-downsizing era: Job satisfaction perspective. *Journal of World Business*, 42(2), 157-169.
- Ulum, B. (2017). *Pengaruh perceived value terhadap repurchase intention dimediasi loyalitas pelanggan: Studi kasus pada pelanggan cokelat klasik malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Wahyu, A. N., Sulyati, A. T. D., Alzagladi, D. A., Rifdah, S., & Suhud, U. (2020). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Repurchase Intention Pelanggan pada Kedai Kopi Lokal. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan-JBMK*, 1(1), 110-125.
- Wijaya, E., Lenaerts, C., Maricot, S., Hastanin, J., Habraken, S., Vilcot, J. P., ... & Szunerits, S. (2011). Surface plasmon resonance-based biosensors: From the development of different SPR structures to novel surface functionalization strategies. *Current Opinion in Solid State and Materials Science*, 15(5), 208-224.
- William, Auchil., 2002. Relationship Marketing Delivering Customer Satisfaction, Oxford: Butter – Worth – Heinemann.
- Wilson, N., & Keni, K. (2018). Pengaruh website design quality dan kualitas jasa terhadap repurchase intention: Variabel trust sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 11(2), 291-310.
- WIRAYANTI, W. (2017). *PENGARUH PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN EXPLICIT INSTRUCTION TERHADAP PENINGKATAN NILAI SISWA PADA MATERI PERSAMAAN AKUNTANSI DI KELAS XI IPS SMA NEGERI 1 MANIIS* (Doctoral dissertation, FKIP Unpas).
- Zeng, F., Zuohao, H., Rong, C., and Zhilin, Y. (2009). Determinants of Online Service Satisfaction and Their Impacts on Behavioral Intentions. *Total Quality Management & Business Excellence*. 20(8), 953-969
- Zhou, S. Z., Wang, X. L. & Wang, Y. (2009) Design of a questionnaire for evaluating the quality of life of postpartum women (PQOL) in China. *Qual Life Res*, 18(4): 497- 508.

<https://idcloudhost.com/pengertian-e-commerce-dan-contohnya-komponen-jenis-dan-manfaat-e-commerce/>
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiR7_Ovr_bvAhVRT30KHaqJBpAQFjAAegQIAxAD&url=https%3A%2F%2Fsinta.unud.ac.id%2Fuploads%2Fwisuda%2F1312025002-2

BAB%2520I%2520PENDAHULUAN.pdf&usg=AOvVaw2s1-lDp4NGtIZZ-rh2ubNV
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/04/25/indonesia-jadi-negara-dengan-pertumbuhan-e-commerce-tercepat-di-dunia>
<https://www.simphortour.com/sejarah-traveloka/>
<https://www.viva.co.id/arsip/978235-sepak-terjang-dan-riwayat-traveloka?page=4>
<https://money.kompas.com/read/2020/01/21/102554526/ini-lima-kasta-perusahaan-startup-indonesia-gojek-teratas?page=all>
<https://republika.co.id/berita/ekonomi/korporasi/prn20k383/traveloka-bukukan-peningkatan-penjualan-tiket-pesawat>
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwidk6j5sfbvAhWLIEsFHcfB8UQFjACegQIBRAD&url=https%3A%2F%2Fswa.co.id%2Ftag%2Fhead-of-marketing-traveloka&usg=AOvVaw03DZnlf5vHXDiQKe8MZ5Du>
<https://tribunjatimwiki.tribunnews.com/2020/06/23/sambut-new-normal-traveloka-luncurkan-inovasi-traveloka-lifestyle-hotel-flash-sale>
<https://www.cekaja.com/info/5-situs-penyedia-layanan-tiket-paling-banyak-dikunjungi-sepanjang-2018>
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjdsv_Vs_bvAhXa8HMBHVTCbIQFjAAegQIAhAD&url=http%3A%2F%2Frepository.wima.ac.id%2F19196%2F19%2FBAB%25201.pdf&usg=AOvVaw2tpJ-PesqA30Jcqzz3IWJf