

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, K., Putri, S., Vania, A., & Fikriah, N. L. (2020). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA UKM KHARISMA SEJAHTERA. *JOURNAL INDUSTRIAL ENGINEERING & MANAGEMENT RESEARCH (JIEMAR)*, 1(2), 2722–8878. <https://doi.org/10.7777/jiemar.v1i2>
- Ardhanari, M. (2008). Customer Satisfaction Pengaruhnya Terhadap Brand (Margaretha Ardhani) 58. In *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* (Vol. 8, Issue 2). <http://www.>
- Ariani, F., Bachri, S., & Suardi, D. (n.d 2017). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION, TRUST, DAN DAMPAKNYA PADA REPEAT USAGE PADA BNI MOBILE BANKING DI KANTOR CABANG PALU.*
- Berliana, M., & Zulestiana, D. A. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia. *REMIK (Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer)*, 4(2), 11. <https://doi.org/10.33395/remik.v4i2.10532>
- Bernarto, I., Wilson, N., & Suryawan, I. N. (2019). PENGARUH WEBSITE DESIGN QUALITY, SERVICE QUALITY, TRUST DAN SATISFACTION TERHADAP REPURCHASE INTENTION (STUDI KASUS: TOKOPEDIA.COM). *Jurnal Manajemen Indonesia*, 19(1), 80–90. <https://doi.org/10.25124/jmi.v19i1.1987>
- Bisnis Dan Ekonomi, J., Kharisma, R., & Tinggi Ilmu Ekonomi Adi Unggul Bhirawa Surakarta, S. (2020). *Desember P3M STIE AUB Surakarta KUALITAS PRODUK TERHADAP WORD OF MOUTH COMMUNICATION: STUDI PADA PRODUK SEPATU VANS DI SURAKARTA EFFECT OF CONSUMER SATISFACTION, TRUST, AND QUALITY OF PRODUCTS ON WORD OF MOUTH COMMUNICATION: STUDY ON VANS SHOE PRODUCTS IN SURAKARTA.* 7(2).
- Budiman, A., Yulianto, E., & Saifi, M. (2020). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION DAN E-LOYALTY NASABAH PENGGUNA MANDIRI ONLINE. In *Jurnal Profit* (Issue 1). <https://profit.ub.ac.id>
- Dya, N. (2017). *PENGARUH STORE ATMOSPHERE, VARIASI PRODUK, DAN HARGA TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA ECONOMIE RESTO MERR SURABAYA Suwitho Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.*
- Ekonomi Universitas Kadiri, J., Dian Ruhamak, M., & Rahayu, B. (2016). *PENGARUH WORD OF MOUTH TERHADAP PURCHASE INTENTION MELALUI BRAND*

IMAGE PADA LEMBAGA KURSUS BAHASA INGGRIS DYNAMIC ENGLISH COURSE PARE (Vol. 1, Issue 2).

- Fazria, S. Y., Rubiyanti, R. N., Si, P., Bisnis, A., Komunikasi, F., & Bisnis, D. (2017). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY DENGAN E-CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA PELANGGAN TRAVELOKA DI BANDUNG) THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON E-CUSTOMER LOYALTY WITH E-CUSTOMER SATISFACTION AS VARIABLES INTERVENING (CASE STUDY OF TRAVELOKA CUSTOMERS IN BANDUNG).*
- Ferry Wibowo, S., Sazali, A., & Kresnamurti Rivai, A. P. (2016). THE INFLUENCE OF DESTINATION IMAGE AND TOURIST SATISFACTION TOWARD REVISIT INTENTION OF SETU BABAKAN BETAWI CULTURAL VILLAGE. In *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* | (Vol. 7, Issue 1). www.kemepar.go.id/userfiles/Ranking%20pariwisata%202014%20final%281%29.pdf
- Fitdiarini, N. (2018). *KEPERCAYAAN PELANGGAN UNTUK MELAKUKAN ONLINE SHOPPING DAN DAMPAKNYA TERHADAP MINAT BELI ULANG.*
- Gusandra, M., Program, S., & Manajemen, S. (2019). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY MELALUI E-SATISFACTION (STUDI PADA PELANGGAN TOKO ONLINE SHOPEE DI KOTA MEDAN). *Jurnal Mantik Penusa*, 3(1), 190–195.
- Ihsan, M., & Siregar, A. P. (2019). Pengaruh E-service Quality Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Ojek Online Go-Ride dalam Aplikasi Go-Jek melalui Kepercayaan Konsumen di Kota Jambi. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 4(1), 170. <https://doi.org/10.33087/jmas.v4i1.85>
- Ilmiah, J., & Grafis, K. (2020). *PENGEMBANGAN DESAIN WEBSITE SEBAGAI MEDIA INFORMAS DAN PROMOSI (Studi Kasus: PT.Nada Surya Tunggal Kecamatan Pringapus)*. 13(2), 56–66. <http://journal.stekom.ac.id/index.php/pixel>
- Indrata, S. L., Susanti, C. E., & Kristanti, M. M. (2017). PENGARUH PERCEIVED VALUE DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER BEHAVIORAL INTENTION MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA PENGGUNA GOJEK DI SURABAYA. In *Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen (KAMMA)* (Vol. 6). <http://journal.wima.ac.id/index.php/KAMMA/>
- Irwansyah, A., & Mappadeceng, R. (2019). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION

PADA TOKO ON LINE BUKA LAPAK. In *Jurnal Manajemen dan Sains* (Vol. 3, Issue 2).

Januar Permana, H., Hidayat, W., Marjuki, A., STMIK Raharja, D., & Raharja Informatika, A. (2017). INOVASI DALAM ONLINE MARKETING DAN PENGARUHNYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, LOYALITAS, DAN WORD OF MOUTH PADA KONSUMEN. In *Modern Cikokol, Tangerang* (Vol. 3, Issue 2).

Jonathan, H. (2013). ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION YANG BERDAMPAK PADA CUSTOMER LOYALTY PT BAYU BUANA TRAVEL TBK. In *Journal The WINNERS* (Vol. 14, Issue 2). www.bayubuanatravel.com.

Kadek, L., & Martini, B. (2013). *RELATIONSHIP MARKETING, CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER COMMITMENT DAN CUSTOMER LOYALTY (STUDI PADA SEBUAH BANK NASIONAL DI DENPASAR)*. 18(1).

KEPUASAN PELANGGAN Putri Astiti, D. (2019). *Hubungan antara Kualitas Layanan Customer Service dengan Kepuasan Pelanggan* (Vol. 3, Issue 1). <http://freedownload-marketing.blogspot.com/2010/05/potret-bisnis-ritel-di-indonesia-pasar.html>

Kepuasan, T., Dan, P., Pelanggan, L., & Ndu, L. A. (2016). *ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN PERCEIVED VALUE*.

Kurniawati, E., Sulistyowati, M. E., & Adha, S. (2018a). *ANALISA PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN CONSUMER BEHAVIOUR TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PEMILIHAN JASA TITIP ONLINE SHOPPING DI KOTA SURABAYA)* (Vol. 15, Issue 2).

Lu, O., Mufarrohah, I., Hufon, M., Rahman, F., & Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, P. (2017). *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian online (Study Pada Pengguna Situs lazada Mahasiswa Kos di Kecamatan Lowokwaru Kelurahan Merjosari)*. www.lazada.co.id

Magdalena, A., & Jaolis, F. (2018). *ANALISIS ANTARA E-SERVICE QUALITY, E-SATISFACTION, DAN E-LOYALTY DALAM KONTEKS E-COMMERCE BLIBLI*.

Masthori, A., Adi Nugroho, H., Ferdiana, R., Tenaga Kerja dan Sosial Kabupaten Sleman, D., & Teknik Universitas Gadjah Mada, F. (2016). Penggunaan Metode Webqual Modifikasi dalam Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Daerah The Use of Modified Webqual Method in Evaluation of Website Service Quality of Local Government 1). In *Jurnal Pekommas* (Vol. 1, Issue 1).

Mukti, N., & Suryani, E. (2018). *Analisis Kepuasan Pengguna Website Jurnal Online dengan Menggunakan Metode Webqual (Studi Kasus Buletin Penelitian Sistem Kesehatan)* (Vol. 2, Issue 1). <http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/hsr/inde>

Mulyono, R. (n.d.). 2017 *PADA KONSUMEN KASKUS WEBSITE DI SURABAYA*.

Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018a). KEPUASAN PELANGGAN MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *MIX: JURNAL ILMIAH MANAJEMEN*, 8(1), 90. <https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>

Nyoman, N., Yasa, K., Made, N., & Anggraeni, S. (2012). *E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN INTERNET BANKING* (Vol. 16, Issue 2). <http://jurkubank.wordpress.com:Telp.+62361224133;Fax.+62361241929>

Oleh. (2016). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN WORD OF MOUTH"(STUDI KASUS PROGRAM LANJUTAN DI SBU LP3I GROUP)" PERIODE 2013-2014* (Vol. 5, Issue 1).

Pelayanan, K., Perusahaan, C., Pada, S., Bank, N., Kantor, J., Pembantu, C., Boyolali, S., Almaidah, S., Atma, S., & Surakarta, B. (2019). EFEK MEDIASI KEPERCAYAAN DALAM POLA HUBUNGAN ANTARA. In *Efek Mediasi Kepercayaan.....Siti Almaidah Riset Manajemen Dan Akuntansi* (Vol. 10).

Penanganan, P., Layanan, K., Kepercayaan, D., Gaya, H., Terhadap, M., Pembelian, U., Melalui, K., Konsumen, W., Eka, W. *, Prihandono, D., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2017). *Management Analysis Journal. Management Analysis Journal*, 6(2). <http://maj.unnes.ac.id>

Permana, H., Pengaruh Kualitas, A., Djatmiko Prodi, T. S., & Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, M. (2017). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE DI BANDUNG. In *SOSIOHUMANITAS* (Issue 2).

Pujianto, S., & Trisakti, S. (2018). *PENGARUH RESPONSIVENESS, EASE OF USE, RELIABILITY, CONVENIENCE, FULFILLMENT, DAN SECURITY AND PRIVACY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION MANDIRI MOBILE* (Vol. 20, Issue 2). <http://jurnaltsm.id/index.php/JBA>

- Rian Fiona, D. (2018). *Pengaruh Promosi penjualan dan E-Service Quality terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan Gopay di Jabodetabek)*.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Rizanata, M. F. (2014). PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP WORD OF MOUTH, NIAT BELI DAN RETENSI PELANGGAN GERAJ INDOMARET DI SURABAYA. In *Journal of Business and Banking* (Vol. 4, Issue 1).
- Rohadian, S. dan Amir, M. T. (2019). Upaya Membangun Customer Engagement Melalui Media Sosial Instagram (Studi kasus : online shop yang menjual produknya sendiri). *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI)*, 2(4), 179–186.
- Rosita, R. (2020). FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU GENERASI MILENIAL TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI GRABFOOD. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 9(1), 95. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v9i1.348>
- Santoso, V. A., & Farida, N. (2018). PENGARUH WEBSITE DESIGN DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-REPURCHASE INTENTION MELALUI E-TRUST (Studi Pada Pelanggan Lazada di FISIP Universitas Diponegoro). In *Jurnal Administrasi Bisnis: Vol. IX*.
- Setyawan, E., Fakultas, A., & Ust, E. (2018). PERSEPSI PRODUK COFFEE SHOP CUPPAJO DAN REPURCHASE INTENTION DI YOGYAKARTA. In *Jurnal Ekobis Dewantara* (Vol. 1, Issue 8).
- Stevanus Muli, M. (2021). *PERANCANGAN DESAIN LAYOUT WIREFRAMING WEBSITE KASAKATA DI PT. INOVASI TANPA BATAS SURABAYA LAPORAN KERJA PRAKTIK Program Studi SI Desain Komunikasi Visual Oleh.*
- Studi Manajemen, P., & Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, F. (2018). PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI ULANG MAKANAN DI RUMAH MAKAN AYAM BAKAR WONG SOLO ALAUDDIN KOTA MAKASSAR MOCH IRZAD ADITYA IMRAN. In *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis* (Vol. 2). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/profitability>
- Tirta, A., Stie, K., & Bandung, P. (2018). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-RECOVERY SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION SERTA*

IMPLIKASINYA PADA E-LOYALTY PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN AIR ASIA.

Trisakti, S. (2016). *RININTA INDAH PEKERTI VITA BRILIANA* (Vol. 18, Issue 2). <http://www.tsm.ac.id/JBA>

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. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v11i2.3006>

Winoto, P., Fathoni, A., Haryono, A. T., Jurusan, M., Fakultas, M., Universitas, E., Semarang, P., & Jurusan, D. (2016). PENGARUH RETAILER PERFORMANCE, SALES FORCE, DAN SERVIS QUALITY TERHADAP CUSTOMER TRUST DENGAN WORD OF MOUTH (WOM) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PT H3I INDONESIA. In *Journal Of Management* (Vol. 2, Issue 2).

Wuisan, D. S. S., Candra, D., Tanaya, M. A., Natalia, V., & Bernarto, I. (2020). PENGARUH WEBSITE DESIGN QUALITY DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP REPURCHASE INTENTION SOCIOLLA E-TRUST SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. In *Computatio: Journal of Computer Science and Information Systems* (Vol. 4, Issue 1).

Wulanjani, H. (2017a). DAMPAK UTILITARIAN VALUE DAN EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN REVISIT INTENTION. In *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* (Vol. 2, Issue 2). <http://www.republika.co.id/>