

DAFTAR PUSTAKA

A.A.G. Agung Hardi Wahyu D., bA. A. N. E. S. G. (2017). Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan Terhadap Word of Mouth Dengan Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan Sebagai. 2(2), 324–336.

Adityo, D., Darmawan, D., & Susrusa, K. (2015). Pengaruh Karakteristik Situasional dan Komponen Kualitas Layanan Gerai Starbucks terhadap Keputusan Pembelian Ulang. *Jurnal Manajemen Agribisnis*, 2(1), 26277.

Aulia, A. N. (2015). pengaruh citra toko dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan (studi pada konsumen toko agung cirbon mall). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro*, (024), 1–9.

Cendriono, N., & Eka Ardiana, T. E. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Dawet Jabung yang Dilihat dari Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 18(2), 188.

Desy, D., & Kustianti, N. (2019). Pengaruh citra merek dan harga terhadap keputusan pembelian ulang kartu seluler telkomsel pada konsumen di kecamatan muara jawa kutai kartanegara. 7(1), 58–75.

Halimatusa, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Reliability* , *Assurance* , *Tangible* , *Empathy* , *Dan Responsiveness*) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. 8(2).

Hawkins. (2010). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy* (McGraw-Hil; McGraw-Hill, ed.). 2010.

Hayati, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Intensi Pembelian Ulang Di Toko Buku Gramedia Merdeka Bandung. *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi*, III(1).

Hymy, B., Tanoto, S., Psi, S., Extn, M. C., Bisnis, J. M., & Petra, U. K. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel. *Agora*, 7(1). Retrieved from Keller dan Kotler. (2016). manajemen pemasaran. edisi 13 jilid1.

Keller dan Kotler. (2018). *Manajemen_Pemasaran_(Jilid_1)_ (Edisi_13)1* (:Erlangga; :Erlangga, Ed.). jakarta.

Kosasih, M. P. P. (2016). Keandalan, Daya Tanggap Dan Empati Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Di *Princess Cosmetic*. *Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(2), 207–216.

Lupiyoadi. (2016). manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi. jakarta: salemba empat.

Muh. arif. (2020). JEMA Adpertisi. *JEMA Adpertisi*, 1(2), 59–77.

Muiz, M., Rachma, N., & Slamet, A. R. (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, 186–199.

Octavia Puspajuwita, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Kredit Kepemilikan Rumah Pada Btn Kantor Cabang Surabaya Kcp Mojokerto. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 1(1).

Reksa, A., Mukhtar, Y., & Irda. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Jasa Penerbangan Lion Airlines Di Kota Padang. *E-Jurnal Bung Hatta*, 6(2), 1–15.

Saidani, B., Lusiana, L. M., & Aditya, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Website dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang pada Pelanggan Shopee. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(2), 425–444.

Soromi, R. K., Pelleng, F. A. O., & Kalangi, J. A. F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 19.

Sukarno, G., & Sumarto, S. (2015). Pengaruh Pengorbanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang. *ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 9(4), 545.

Suryani, S., & Rosalina, S. S. (2019). Pengaruh Brand Image , Brand Trust , Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderating. *Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 04(1), 41–53.

Suryoto. (2015). perilaku konsumen dan pemasaran.

Sutiadi. (2015). *Perilaku Konsumen - Nugroho J (Kencana Pr; J. K. P. M. Group., Ed.)*. jakarta.

Tjiptono. (2012). *strategi pemasaran (andi; andi, Ed.)*. yogyakarta: andi.

Tjiptono dan Chandra. (2016). *service, quality dan satisfaction edisi 4 (andi; Andi, Ed.)*. yogyakarta.