# DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi, 2017.Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.Jakarta: Rineka Cipta

Arini Nur Safitri, 2020. Pengaruh *Brand Image*, Persepsi Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Lazada. Yogyakarta

Belia Perwitasari Maharani, Dana Santoso Saroso, 2020. Analysis Of Service Quality An Empirical Study Of Customer Satisfaction In Information And Technology Service Companies. Jakarta.

Bestio Putra Pratama, at al, 2021. Mediation Effect Of Customer Satisfaction From The Relationship Between System Quality, Information Quality, And Service Quality Towards Interests Of Tourist Visiting In East Java Park 3. Malang.

Frenky Prathama, Wilma Laura Sahetapy, 2019. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen *E-Commerce* Lazada. Surabaya.

Ida Bagus,Putra Pradnyana, I Gusti Ngurah Putra, 2021. Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image Grab Dengan Kepuasan Konsumen Suryanata. Denpasar.

Internet:<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/21/peta-persaingan-e-commerce-indonesia-pada-kuartal-ii-2020>

Kenny Jaya Adinata, 2018 Ni Nyoman Kerti Yasa, Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Harga, Dan Sikap Terhadap Niat Beli Kembali Di Situs Lazada. Bali.

Lupiyoadi, Rambat(2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta:Salemba Empat

Novi Ariska, Tri Indra Wijaksana, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Pada Konsumen Bakso Boedjangan Cabang Burangrang Bandung). Bandung.

Oryza Yudha, Nugroho Putra, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Pemediasi pada Bengkel Jolo Sejahtera Madiun. Madiun.

Parasuraman, A. (2014) .The Behavioral Consequences Of Service Quality. New jersey : Prentice Hall.

Priansah, Donni April, 2020.Perilaku Konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer. Bandung: Alfabeta.

Salmaa Andrayeni, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Minat Pembelian Ulang Di Pt Shabar Tour. Cirebon.

Sugiyono, 2016.Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2019.Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2012). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV. Andi offset

Umar Bakti, Hairudin, Maria Septijantini Alie, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayaan, Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Pada Toko Online Lazada di Bandar Lampung. Lampung

Wahyuni, Hana. dkk. 2015. Pengendalian Kualitas : Aplikasi Pada Industri Jasadan Manufaktur Dengan Leans, Six Sigma, Dan Servqual. Yogyakarta : Graha Ilmu.