

## DAFTAR PUSTAKA

- Afif Ghaffar Ramadhan, Suryono Budi Santoso. (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. *Diponogoro journal of management*, Vol 6(No1), 1-12.
- Ardianto, Khowin, Nuriska, F.P., & Lia Nirawati. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Ulasan Produk terhadap Minat Beliulang Emina Pada Official Store Shopee di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, Vol 2. No.2, Hal 62-75.
- Arifiani Bahar dan Herman Sjahrudin. (2015). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang. *Jurnal organisasi dan manajemen*, Vol 3(No19), 14-34.
- Ariska, Novi dan Tri Indra Wijaksana. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan terhadap Minat Beli Ulang (Studi Pada Konsumen Bakso Boedjangan Cabang Burangrang Bandung). *e-Proceeding of Management*, Vol.4, No.3, Hal 2909-2915.
- Astin Naomi Saekoko, Antonio E.L. Nyoko dan Ronald P. C. Fanggal. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam pembelian *smartphone* xiaomi (Studi kasus pada mahasiswa pengguna *smartphone* xiaomi di universitas nusa cendana). [Skripsi].
- Asrid Wiliandry <https://www.kontan.co.id/>
- Basrah Saidani dan Samsul Arifin (2012) Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada Ranch Market. *Jurnal riset manajemen sains Indonesia (JRMSI)*. Vol.3(No.1)

Bindy Umamah 2018. *The effects of physical environment, country of origin and sales promotion on repurchasen intention of mc donald's products. [Skripsi].*

Be Me&Cimolgoreng <https://twitter.com/shopeecare/status/12690738973048872> 98

Bungaintan [https://twitter.com/BungaIn40227003/status/1337460008003387394?ref\\_src=twsrc%5Etfw%7Ctwcamp%5Etweetembed%7Ctwterm%5E1337460008003387394%7Ctwgr%5E%7Ctwcon%5Es1\\_&ref\\_url=https%3A%2F%2Ftwitter.com%2FBungaIn40227003%2Fstatus%2F1337460008003387394](https://twitter.com/BungaIn40227003/status/1337460008003387394?ref_src=twsrc%5Etfw%7Ctwcamp%5Etweetembed%7Ctwterm%5E1337460008003387394%7Ctwgr%5E%7Ctwcon%5Es1_&ref_url=https%3A%2F%2Ftwitter.com%2FBungaIn40227003%2Fstatus%2F1337460008003387394).

DedySuprpto <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210203131821-37-220723/hebohunins-tall-shopee-di-twitter-begini-asal-muasalnya>.

Djuanda <https://mediakonsumen.com/2019/04/23/surat-pembaca/entah-sdm-cs-shopee-atau-s-istem-shopee-yang-sangat-buruk-mempersulit-konsumen>.

Dwi Aliyyah Apriyani Sunarti. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Survei pada konsumen *The Little A Coffe Shop* Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 51(No2), 1-7.

Fandiyanto, Randika dan Ratih Endriyasaki Kurniawan. (2019). Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang “Kopi Toraja” Di *Coffee Josh* Situbondo. *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, Vol.7 No.1, Hal 21-42.

Faradiba dan Sri Rahayu Tri Astuti. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen. *Diponegoro Journal Of Management*, Vol.2 No.3, Hal 1-11.

Fraenkel, Jack. R, and Norman E.Wallen. 2011 How to Design And Evaluate Reaserch in Education 8<sup>th</sup> Edition. McGraw-Hill Higher Education

Freekley, Jantje, Agus. (2018). Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA Vol.6 No.3 Juli 2018*, Hal. 1658 – 1667.

Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gujarati, Darmodar. (2003). Ekonometrika Dasar. Jakarta: Penerbit Erlangga.

*iprice.co.id 2020*

Irma Yanti Febriani, Retno Widowati PA, Misbahul Anwar. (2019). Pengaruh *experiential marketing* terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang di warung kopi klontok, kaliurang, Yogyakarta. *Jurnal Manajemen bisnis, Vol 10(No1)*, 35-54.

Inka Janita Sembiring, Suharyono, Andiariani Kusumawati (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (Studi pada pelanggan Mc.Donald's Mr.Haryono malang). *Jurnal manajemen administrasi bisnis (JAB) Vol.15(No.1)*, 1-10

Jackson R.S. Weenas. (2013). Kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian spring bed comforta. *Jurna EMBA, Vol.1 (No4)*, 607-618.

JanganCepu <https://wow.tribunnews.com/2021/04/11/trending-tagar-shopee-tindas-kurir-war-ganet-ramai-ramai-cuit-paketnya-belum-sampai-ada-apa>.

Jilly Bernadette Mandey. (2013). Promosi, distribusi, harga pengaruhnya terhadap keputusan pembelian rokok surya promild. *Jurnal EMBA, Vol.1 (No4)*, 95-104.

Khusnul Khotimah, Febriansyah. (2018). Pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan konsumen dan kreativitas iklan terhadap minat beli konsumen online-shop. *Jurnal Manajemen strategi dan aplikasi bisnis, Vol.1 (No1)*, 19-26.

Kusumadewi, Nisha dan Trisha Gilang Saraswati. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang pada *Official Store Scarlett* Di Shopee Dan Tokopedia. *e-Proceeding of Management, Vol.7, No.2*, Hal 6476-6489.

Lampu <https://twitter.com/ingetshopping/status/1381182951111598081>.

Mohamad Orialdi (2020). Peran E-Commerce dalam meningkatkan Resiliensi Bisnis di era pandemic. *Iltizam journal of shariah economic Research, Vol.5, No2*

Novianti, Endri dan Darlilis (2018). Kepuasan Pelanggan memediasi pengaruh Kualitas pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal ilmiah Manajemen, Vol.13(No.1)*

Nur Apriani, Suharti. Analisis persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap minat beli ulang pengguna *smartphone xiaomi*. *Jurnal manajemen dewantara, Vol.1 (No1)*, 21-34.

Okta Nofri, Andi Hafifah. (2018). Analisis perilaku konsumen dalam melakukan *online shopping* di kota Makasar. *Jurnal Manajemen, ide, inspirasi, xxxxxxxxx`*, (No1), 113-132.

Pradnyaranidewi <https://twitter.com/shopeecare/status/1332171291118407682n>.

Putri, L 2017. Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap kepercayaan konsumen the botol sosro. (Studi kasus pada jual beli the botol sosro). [Skripsi].

Rachmawati, Agitia. 2017. “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), E-Banking Service Quality, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Bank Muamalat)”. [Skripsi]. Jakarta (ID): Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Rahmi Rosita. 2016. “Pengaruh Lokasi, Kelengkapan Produk, Kualitas Produk, Pelayanan, Harga, dan Kenyamanan Berbelanja Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Lotte mart Bekasi Junction” *Jurnal Ilmiah WIDYA Ekonomika*, Vol.1 (No2), Hal 7-22.

Resa, R. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan konsumen pada situs jual beli online Shoope (Studi kasus pada jual beli online shoope). [Skripsi].

Resti, Devi dan Harry Soesanto. (2016). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang pada Rumah Kecantikan Sifra Di Pati. *Diponegoro Journal Of Management*, Vol.5 No.1, Hal 1-12.

Restika Firdayanti. 2012. “Persepsi risiko melakukan E-Commerce dengan kepercayaan konsumen dalam membeli produk *fashion online*. *Jurnal of social and industrial psychology*, Vol.1 (No1), 1-10.

Resty Avita Haryanto. (2013) Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pelanggan pada Restoran Mc.Donald's Manado. *Jurnal (EMBA) Vol.1(No.4)* 1465- 1473

Riski Rosdiana dan Iyus Akhmad Haris (2018). Pengaruh kepercayaan konsumen terhadap minat beli produk pakaian secara online. *International journal of social science and business*, vol 2(No3), 169-175

Sarini Kod. 2013. "Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian mobil toyoto Avanza". *Jurnal Emba, Vol.1 (No3)*, 1251-1259.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : CV.Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2013. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2015. Metode Penelitian Tindakan Komprehensif. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2017. Metode penelitian Pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung:CV Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Pujihastuti, I. (2010). PRINSIP PENULISAN KUESIONER PENELITIAN. *Jurnal Agribisnis Dan Pengembangan Wilayah*, 2(1), 43–56.

*Shopee - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas*