

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Garson, G.D. (2016). *Partial Least Squares : Regression & Structural Equation Models*. Statistical Publishing Associates
- Hussein, Ananda Sabil. (2015). *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan smartPLS 3.0*. Malang : Universitas Brawijaya
- Kotler, Philip., & Armstrong, Gary. (2006). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (edisi 12). Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip., Keller, L, Kevin. (2012). *Marketing Management* (14th edition). United Kingdom : Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip., Keller, L, Kevin. (2016). *Marketing Management* (15th edition). United Kingdom : Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip., Armstrong, Gary. (2018). *Principles of Marketing* (7th edition). United Kingdom : Pearson Education Limited.
- Lemeshow, Stanley., et al. (1990). *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. England : World Health Organization
- Pepper, Don., Rogers, Martha. (2017). *Managing Customer Experience and Relationship* (3th edition). New York City : Wiley Publisher.
- Sarwono, Jonathan & Herlina Budiono. (2012). *Statistik Terapan Aplikasi Untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Shaw, Colin., & Ivens, John. (2002). *Building Great Customer Experiences*. New York : Palgrave Macmillan.
- Schmitt, H, Bernd. (1999). *Experiential Marketing How To Get Customer To Sense, Feel, Think, Act, And Relate, To Yout Company Brands*. New York : Simon & Schuster Inc.
- Schmitt, H, Bernd., Rogers, L, David., (2008). *Handbook on Brand and Experience Management*. Northampton, United Kingdom : edward elgar publishing ltd.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy., & Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction* (edisi 4).Yogyakarta : Penerbit Andi.

Sumber Thesis :

- Shakur, B, M, A, Mahani. (2011). *Understanding the determinants of e-commerce uptake, e-service quality and e-commerce succes, in the UK on-line retail sector*. Doctoral Thesis Laborough University : tidak dipublikasikan.
- Purwanti, Yulia. (2018). *Pengaruh Pengalaman Pelanggan (Customer Experience), Kepercayaan (Trust), Dan Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Niat Beli Ulang (Repurchase Intention) Pada Situs Lazada Indonesia*. Thesis Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang: tidak dipublikasikan.

Sumber Jurnal :

- A, Rainy., & W. Widayanto, (2020). *Pengaruh Keragaman Produk Dan E-Service Quality Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro Pelanggan Zalora)*, Vol IX No I, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Andriyas, Handy., & Herlangga, Gerardus. (2019). *Analisa Persepsi Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Niat Komplain Konsumen Massively Multiplayer Online Role-Playing Games*, Vol XI No II, Jurnal Manajemen, Universitas Katolik.
- Bakti, U., Hairudin., & Alie, M.S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada di Bandar Lampung*,22(1), 2-3. Program Pascasarjana, Universitas Borobudur.
- Djoyohadikusumo, Subagiyo. (2017). *Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Pada Pembelian Tiket Online Pesawat Di Surabaya*, Vol.6 No.2 Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya
- Kholik, Nur., Hasiholan, Leonardo, B., Fathoni, Azis. (2018). *Analysis Of Marketing Channels On The Contribution Of Farmer Share Of Sweet Potato Products With The Determination Of Value Chain Value In Rural Village Bergas Kidul Kabupatensemarang*, Journal of Management, Universitas Padjadjaran.
- M. Farisal Abid., & D, Purbawati. (2020). *Pengaruh E-Security dan E-Service Quality Terhadap E-Repurchase Intention Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen E-Commerce Lazada di Fisip Undip*, Vol IX No I, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Pasharibu, Y., & Paramita, L, Eristia., Stephani, Gea. (2018). *The Effect of Online Customer Experience towards Repurchase Intention*, Vol. VII No. V, Jurnal Management Departement, Satya Wacana Christian University.
- Safitri, Koko., (2017). *Analisis Pengaruh Customer Experience dan Kepuasan Konsumen terhadap Minat Beli Ulang di Storia Caffè MMXVI*, Vol III No I, Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tenenhaus, Michel, et al., (2004). *PLS Path Modelling*. Elsevier Journal Computation Statistics & Data Analysis. Computational Statistics & data analysis

Sumber- Sumber Elektronik :

- Audriene, Dinda. (2018, Januari 19). Lazada, No 1 Banyak di Keluhkan *CNN Indonesia*. Diperoleh tanggal 01 Oktober 2020, dari <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180119144103-185-270193/y/ki-lazada-nomor-1-paling-banyak-dikeluhkan>
- iPrice.(2020).Peta E-Commerce di Indonesia. Diambil tanggal 03 Oktober 2020, dari (pp.17) Diperoleh tanggal 12 September 2020, dari <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>
- Jayani, Dwi. H. (2019, September 05). Potensi Pendapatan Pasar E-Commerce Indonesia dari Masa ke Masa *Katadata.co.id*. Diperoleh tanggal 30 September 2020, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/09/berapa-pengguna-internet-di-indonesia>
- Katadata.(2016).Lazada, Toko Online Paling Populer. Diambil tanggal 03 Oktober 2020, Diperoleh tanggal 12 September 2020, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/11/16/lazada-toko-online-paling-populer#>
- Lazada. 2021, *Online Shopping*. Diperoleh tanggal 27 Januari 2021. dari <https://www.lazada.co.id>.
- Media Konsumen.(2020).Kasus Belanja Lazada. Diambil tanggal 04 Oktober 2020, Diperoleh tanggal 12 September 2020, dari <https://mediakonsumen.com/?s=kasus+lazada+2020#gsc.tab=0>
- Widowati, H. (2019, September 09).Berapa Pengguna Internet di Indonesia. *Katadata.co.id*. Diperoleh tanggal 30 September 2020, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/09/berapa-pengguna-internet-di-indonesia>.