

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung.
- Amaliah, A. (2021). Pengaruh Iklan, Harga, Dan E-Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka . *Jurnal Riset Manajemen*.
- Amstrong, G. &. (2012). *Prinsip-prinsip pemasaran Edisi ke 13 jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Amstrong, K. d. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Edisi Kesembilan*. Jakarta: Erlangga. p125.
- Aquilano, C. d. (2004). *Operation Management for Competitive Advantage*. New York: McGraw-Hill.
- B, N. (2020). *Faktor yang Mempengaruhi Niat Membeli pada Aplikasi Pemesanan Tiket.com*, 5.
- B, N. (2020). *Faktor yang Mempengaruhi Niat Membeli pada Aplikasi Pemesanan Tiket.com*, 5.
- Baskara, R. F. (2021). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TRAVELOKA. *Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1645-1659.
- Chandra, T. &. (2016). *Service, Quality and Satisfaction (4th edition)*.
- Dudun. (2022, April 5). *Refund tiket.com Sangat Mengecewakan*. Retrieved from Media Konsumen: Refund tiket.com Sangat Mengecewakan
- Hidayati, N., & Heryanda, K. (2022). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 100-107.
- Ivana, I. A., Mukuan, D., & Areros, W. A. (2021). Pengaruh Produk, Harga, dan E-Service Quality terhadap Kepuasan Konsumen. 262-266.
- Karmini. (2015). *KRITERIA PELAYANAN SISTEM TIKET.COM*, Vol 13, No 2 (2015).
- Kemp, S. (2021, 02 18). *Digital*. Retrieved from Datareportal: <https://datareportal.com/reports/digital-2021-ecommerce-in-indonesia>
- Kotler, P. a. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi13. Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. d. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta*. Jakarta: PT. Indeks.
- Laksana, M. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Sukabumi.
- Laksita, A. S., & Pradana, M. (2021). PENGARUH HARGA DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN TRAVELOKA DI YOGYAKARTA. 6066-6078.
- Lidwina, A. (2021, 04 21). *10 Negara dengan Persentase Penggunaan E-Commerce Tertinggi di Dunia*. Retrieved from databoks:

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia>

- Limakrisna, N. d. (2017). *Manajemen Pemasaran, Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia, jilid 2*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Manap., A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Martini, A. d. (2020). *Kepuasan Pelanggan pada Pengguna E-Wallet ShopeePay di Kota Jambi*, 5.
- Masdiyono, S. (2021, Januari 8). *Proses Refund yang Tidak Ada Kabar dari tiket.com*. Retrieved from Media Konsumen: <https://mediakonsumen.com/2021/01/08/surat-pembaca/proses-refund-yang-tidak-ada-kabar-dari-tiket-com>
- Maulida, L. (2021, 11 13). *Pandemi mereda, transaksi Tiket.com naik 52%*. Retrieved from tek.id: <https://www.tek.id/tek/pandemi-mereda-transaksi-tiket-com-naik-52-b2cD89m3a>
- Melati, R. S. (2020). "Pengaruh Harga Dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Case Handphone Pada Marketplace Shopee (Studi Pada Mahasiswa Surabaya)". *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* 8(2), 882–88.
- Messakh, H. W. (2017). PENGARUH KUALITAS E-SERVICE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TRAVELOKA MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Agora*, 351-356.
- Muharam, F. R. (2021). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGANTIKET.COM DI SURABAYA. *Juran Ilmu Dan Riset Manajemen*, 1-12.
- Parasuraman, A. P. (2005). "E-S-Qual: A MultipleItem Scale for Assessing Electronic Service Quality". *Journal of Service Research*, 213–233.
- Putri, M. (2022, 02 09). *Bandara Soekarno-Hatta masuk dalam daftar 10 bandara tersibuk di dunia*. Retrieved from CNN: <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20220209125226-92-756955/bandara-soekarno-hatta-masuk-10-besar-bandara-tersibuk-di-dunia>
- Ruth. (2022, April 24). *Kecewa dengan Sistem Refund tiket.com*. Retrieved from Media Konsumen: <https://mediakonsumen.com/2022/04/24/keluhan/kecewa-dengan-sistem-refund-tiket-com>
- Sari, N. R., & Suryoko, S. (2020). PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BERRYBENKA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN . *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 132-140.
- Savitri, C., & Tuhagana, A. (2018). Pengaruh E-Service Quality dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Jasa di Karawang. *Jurnal Buana Ilmu*, 159-175.

- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementas*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. .
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. .
- Suhairi, D. (2019). *PENGARUH DIGITAL MARKETING, KUALITAS PRODUK, DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN POSKOPI ZIO JOMBANG*, 7.
- Sunyoto, D. (2019). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus)*. Cetakan Ke-3. Jakarta: PT. Buku Seru.
- TIM, C. (2021, 08 20). *7 Kota Wisata di Indonesia yang Terkenal*. Retrieved from CNNIndonesia: <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20210729141352-275-673844/7-kota-wisata-di-indonesia-yang-terkenal>
- Tjiptono, F. &. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, & Gregorius Chandra. (2017). *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Wijayanti, N. P. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TIKET.COM DI BALI*. *Jurnal Kepariwisata*, 124-131.
- Zeithaml, V. M. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6thed*. Boston: Mc.Graw-Hill.
- Zeithaml, V. P. (2002). "Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 362–375.
- Zulestiana, D. A. (2020). *Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia*, 6.