

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, H. (2013). Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Gas Elpiji 3 Kg Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi Kasus: Pada PT Hero Gas Jaya Ponorogo). *Ekomaks*, 77-89.
- Agyapong, G. Q. (2011). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and Management*, 203-210.
- Alphaliner Top 100. (2020, June 09). Retrieved From <https://alphaliner.axsmarine.com/PublicTop100/>
- Apriyani, Y. (2013). Pengaruh Brand Image, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pizza Hut Di Kota Padang. *Jurnal Manajemen*, 3-9.
- Basu Swastha Dh. 2001. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta : BPFE-UGM.
- Bouzaabia, R., Bouzaabia, O., & Capatina, A. (2017). Retail logistics service quality: a cross-cultural survey on customer perceptions. *Emerald Insight*, 627-647.
- Bunga Geofanny & Chairy. 2010. “Pengaruh Psikologi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Kembali Smartphone Blackberry”. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Tahun 3*, (No. 2, Agustus 2010).
- Cundawan, O. (2019). Pengaruh Product Quality, Service Quality, Contextual Experience Terhadap Rebuy Intention Melalui Customer Perceived Value Pada Konsumen Cafe Zybrick Coffee & Cantina. *Jurnal Petra*, 36-56.

- Cockrill, Antje., Mark M.H. Goode. Perceived Price And Price Decay In the DVD Market. *The Journal of Product And Brand Management*, 19 (5) 2010.
- Dahlan, A. (2015, September 29). *Definisi Sampling Serta Jenis Metode dan Teknik Sampling*. Retrieved May 16, 2020, from Eureka Pendidikan: <https://www.eurekapedidikan.com/2015/09/defenisi-sampling-dan-teknik-sampling.html>
- Danang Sunyoto. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Departemen Perhubungan. (2020). *JPT*. Retrieved From Monitoring InaPortNet: <https://monitoring-inaportnet.dephub.go.id/site/perusahaan?portcode=IDSUB&type>
- Eka, D., Putri, H. Y., & Karim, S. (2018). Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 89-98.
- Ermawati, F. (2012, Juli). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Ketersediaan Produk. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 1, 93-107.
- Febrian, A. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Dan Persepsi Harga Terhadap Citra Restoran Dan Minat Beli Ulang Pelanggan Holycow Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 1-11.
- Ferdinand, A. (2002). *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fransisca, & Dewi, S. N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan CMA CGM Cabang Surabaya. *Online Catalog: Petra Christian University*, 51-72. Retrieved From Online Catalog: <https://dewey.petra.ac.id/catalog/digital/detail?id=44124>

- Ghozali, I. (2015). Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. *ghozali 2015 konsep*.
- Gujarati, D. N. (2001). *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Gujarati, D. N. (2004). *Basic Econometrics (Ekonometrika Dasar)*. Jakarta: Erlangga.
- Guntur, E. M. (2010). *Transformasi manajemen pemasaran + membangun citra negara*. Jakarta: Sagung Seto.
- Gustino, A. (2019). Pengaruh Store Atmosphere dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang pada Marones Coffee Bandung. *Doctoral dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas*. Retrieved From <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/43225>
- Halim, B. C., Dharmayanti, D., & Brahmana, R. M. (2014). Pengaruh Brand Identity Terhadap Timbulnya Brand Preference Dan Repurchase Intention Pada Merek Toyota. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1-11.
- Hardiansyah, & Budiman, C. (2019). Kinerja Kualitas Layanan Logistik Dalam Menciptakan Word Of Mouth Dan Repurchase Intention. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 06, 33-40.
- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Customer Repurchase Intention. *Emerald Insight*, 1762-1800.
- Hendra, D. (2018, March 29). *SPIL Luncurkan Aplikasi Petikemas Online Pertama di Indonesia*. Retrieved From SWA: <https://swa.co.id/swa/trends/spil-luncurkan-aplikasi-petikemas-online-pertama-di-indonesia>

Hidayat, F. (2019, Oktober 9). *Percepat Logistik, SPIL dan Deliverie Gabungkan Solusi Digital*. Retrieved From Berita Satu: <https://www.beritasatu.com/ekonomi/579166-percepat-logistik-spil-dan-deliverie-gabungkan-solusi-digital>

Indonesia Logistics Community Service. (2016). *Mudahnya Membayar Tagihan Delivery Order Secara Online*. Retrieved From mycargo: <https://mycargo.co.id/>

Indradjaja, D. (2018). *BAB II LANDASAN TEORI 2.1 Logistik*. Retrieved From DOCPLAYER: <https://docplayer.info/68526190-Bab-ii-landasan-teori-2-1-logistik.html>

Japarianto, E. (2018, April). Pengaruh Logistic Service Quality Terhadap Customer Retention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Industri Ekspedisi Laut Di Surabaya. (H. Samuel, M. Adiwijaya, H. Siagian, Dharmayanti, & H. Subagio, Penyunt.) *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12, 25-32. doi:10.9744/pemasaran

Kho, B. (2019, July 22). *Pengertian Manajemen Logistik (Logistic Management)*. Retrieved From Ilmu Manajemen Industri: <https://ilmumanajemenindustri.com/pengertian-manajemen-logistik-logistic-management>

Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Kumar, P. 2002. The Impact Of Performance, Cost, And Competitive Considerations On The Relationship Between Satisfaction And Repurchase Intent In Business Market. *Journal of Service Research*.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis?* . Jakarta: Erlangga.
- Mabrori, A. (2018, October 25). *Perluas Layanan Logistik, SPIL Gandeng Perusahaan Internasional Toll Group*. Retrieved From Ekonomi: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20181025/98/853202/perluas-layanan-logistik-spil-gandeng-perusahaan-internasional-toll-group>
- Malhotra, N. K. (2004). *Marketing Research*. New Jersey: Prentice Hall.
- Mappong, S. (2019, December 21). *PT Pelindo IV Beri Penghargaan Pada Media Dan Pelanggan Terbaik*. (A. Suhendar, Editor) Retrieved From Antaranews.com: <https://www.antaranews.com/berita/1219208/pt-pelindo-iv-beri-penghargaan-pada-media-dan-pelanggan-terbaik>
- Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Hult, G. T. (2001). Logistics Service Quality as a Segment Customized Process. *Sage Journals*, 82-104.
- Monecke, A., & Leisch, F. (2014). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): An Emerging Tool in Business Research. *European Business Review*, 48, 1-32. doi:doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128
- pay186. (2017). *Pengertian logistik menurut ahli*. Retrieved From Pay186 Logistic: <https://pay186.wordpress.com/2017/06/07/pengertian-logistik-menurut-ahli/>

- Phuong, N. N., & Trang, T. T. (2018). Repurchase Intention: The Effect of Service Quality, System Quality, Information Quality, and Customer Satisfaction as Mediating Role: A PLS Approach of M-Commerce Ride Hailing Service in Vietnam. *ProQuest*, 5(2), 78-91. doi:10.19237/MBR.2018.02.01
- Rachmatul4212. (2013, January 28). *Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Retrieved From <https://rachmatul4212.wordpress.com/2013/01/28/teknik-pengumpulan-data-dalam-penelitian-kuantitatif-dan-kualitatif/>
- Rachmawati, W., & Karim, A. (2020). Analisis Peranan KSPPS Dalam Mendukung Ekonomi Rakyat Berbasis Usaha Menengah Kecil. *Akurat*, 11, 7-18. Retrieved From: <http://unibba.ac.id/ejournal/index.php/akurat/article/view/248>
- Ratnasari, A. D., & Harti. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, dan Kualitas Layanan. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JTPN)*, 4, 3-10.
- Rosita, R. (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*, 1, 98-103.
- Sage. (2008). *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods* (Vol. 2). (L. M. Given, Penyunt.) Thousand Oaks, California, United States: Rolf A. Janke.
- Saghier, N. E., & Nathan, D. (2013). Service Quality Dimensions and Customers' Satisfactions of. *Proceedings of 20th International Business Research Conference*, 1-13.

- Saleem, M. A., Zahra, S., & Yaseen, A. (2017). Impact of service quality and trust on repurchase intentions – the case of Pakistan airline industry. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 1136-1159. doi:10.1108/apjml-10-2016-0192
- Santoso, O. G., & Setiadi, E. (2016). Pengaruh Promosi Berbasis Media Sosial Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pipe And Barrel Surabaya. 4, 13- 14. Surabaya, East Java, Indonesia: Universitas Kristen Petra. Retrieved From <https://dewey.petra.ac.id/catalog/digital/detail?id=37944>
- Santoso, R. R. (2017). Pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap minat beli ulang konsumen eyebrow pencil merk Viva di Surabaya. *Online Catalog Petra Christian University*. Surabaya, East Java, Indonesia: Universitas Kristen Petra.
- Saranailmu. (2018, August 25). *Pengertian Sampel dan Definisinya Menurut Para Ahli Lengkap*. Retrieved From WeSchool.ID: <https://www.weschool.id/pengertian-sampel-menurut-para-ahli-beserta-definisinya-lengkap/>
- Sarjono, B. (2014, March). Strategi Penetapan Harga Pada Bisnis Retail S. *ORBITH*, 10(1), 43-47.
- Schiffman, L., & Kanuk Leslie, L. (2007). *Perilaku Konsumen*.
- Septian, N. B., Koentjoro, O. W., Aprilia, A., & Siaputra, H. (2014). Pengaruh Bauran Pemasaran (Produk, Harga, Tempat Dan Proses) Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Warung Bu Darmi Siwalankerto Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 2, 31-40.
- Simamora, B. (2001). *Memenangkan Pasa dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sudjana, N. (2008). *Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.

Sugeng. (2016). *Pengertian Harga Terhadap Nilai Dari Sisi Konsumen*. Retrieved From Portal Pelaran Lengkap: <http://portalpelajaranlengkap.blogspot.com/2017/02/pengertian-harga-terhadap-nilai-dari.html>

Sugihartono, J. (2009). Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Universitas Diponegoro*.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2009). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&H)*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2011). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Supriyanto. (2009). *Metodologi Riset Bisnis*. PT. Indeks: Jakarta.

Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Ofset.

Tjiptono Fandy. (2008). *“Setrategi Pemasaran”*. Edisi III. Yogyakarta: Andi Ofset.

Variano, V. (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Merek Konsumen Kereta Api. *Agora*, 5(2).

- Vinh V, T. (2013). Logistics Service Quality: Conceptual Model and Empirical Evidence. *International Journal of Logistics Research and Applications: A Leading Journal of Supply Chain Management*, 16(2), 114-131. doi:10.1080/13675567.2013.804907
- Waileruny, H. T. (2017). Pengaruh Information Integration terhadap Customer Satisfaction melalui Logistics Partnership dan Logistics Services Quality pada Pengguna 3PL Industri Manufaktur Makanan dan Minuman di Surabaya. *Petra Business and Management Review*, 3, 120-132. Retrieved From <http://publication.petra.ac.id/index.php/breview/article/view/9174/8253>
- Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York, UK: McGraw-Hill, Inc.
- Willy, A., & Jogiyanto, H. (2015). Partial Least Square (PLS). *alternatif structural*, 103-150.
- Zikmund W. G. (2003). *Business Research Methods*. Ohio: Thomson South Western.
- Zinbarg, R. E., Revelle, W., Yovel, I., & Li, W. (2005). Cronbach's Alpha, Revelle's Beta and McDonalds Omega: Their Relations With Each Other And Two Alternative Conceptualizations Of Reliability. *Psychometrika*, 70, 123-133. doi:10.1007/s11336-003-0974-7