

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Alfianto, E.A. Fazizah, A. Mufida, N. (2018). Pengaruh Gaya Hidup, Reputasi Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *SKETSA BISNIS* (e-jurnal) 5 (1), 1-14
- Alfianto, E. A, Fazizah, A. (2019). Perbandingan Peran Pekerja Pria Dan Pekerja Wanita Terhadap Jumlah Hasil Kerja Memetik Daun Teh. *Jurnal Administrasi Bisnis* (JABis) p-ISSN 1836, 2277
- Arifin, A., Nuraeni, N., & Ahiruddin, A. (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perkebunan Kabupaten Way Kanan. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 6(1), 113-120.
- A Fazizah, Mt Utami. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Positif Word Of Mouth (Studi Pada Konsumen PT. Asiasurya Jayaraya Iv Purwosari Pasuruan). *Journal Knowledge Industrial Engineering*. 7 (2), 61-69.
- Asy'ari, S., Setyawan, L. V., Wahid, A., Huda, M., & Misbah, A. (2021, February). Prototype Plate Bending Tool 1 mm Size in the Process of Making a Fence with an Anthropometric Approach in the Pasuruan Regency Welding Workshop. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1783, No. 1, p. 012093). IOP Publishing.
- Anandita, A. W., & Sulhan, M. (2024). PENDAMPINGAN DIGITALISASI MARKETING PADA CV. NUGRAHA CIPTA RAHARJA. *PROFICIO*, 5(1), 875-880.
- Aminullah, A., Gani, A. J. A., Suryadi, S., & Hariyono, B. S. (2022). Public Policy Implementation Effectiveness (Case Study Of Village Fund Implementation In Linggo Pasuruan). *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*, 25(2).
- Ahwan, Z., Anwar, K., & Riswandari, N. (2023). Self Concept-Indigenous Local Leadership Dukun Pandita Sebagai Pemangku Adat Suku Tengger Di Desa Tosari Kabupaten Pasuruan. *Al-Ittishol: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 4(2), 205-222.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Avivah, N., Yuwita, N., & Ahwan, Z. (2023). Bad Influence Sosmed Pada Kawasan Wisata Tretes Terhadap Pola Pikir Psikologi, Life Style Generasi Muda Pasuruan (Tinjauan Teori Determinisme Teknologi). *JURNAL HERITAGE*, 11(2), 109-120.
- Bahar, A., & Sjahrudin, H. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 3, 14-34.
- Bahar, A., & Sjahrudin, H. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 3, 14-34. doi: <https://dx.doi.org/10.17605/OSF.IO/TC2FE>
- Banjarnahor, A. R., Purba, B., Sudarso, A., Sahir, S. H., Munthe, R. N., Kato, I., . . . Hasyim. (2021). *Manajemen Komunikasi Pemasaran*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Cahyati, N. K., & Seminari, N. K. (2020). The Role of Customer Satisfaction in Mediating the Effect of Service Quality and Marketing Experience on Repurchase Intention (Study in PT Pos Indonesia Expedition Services). *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 4(2), 128-135.
- Denziana, A., & Yunggu, E. D. (2017). Pengaruh Profitabilitas, Struktur Aktiva, dan Ukuran Perusahaan terhadap Struktur Modal Perusahaan pada Perusahaan Real Estate and Property yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2015. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 8(1), 51-57.
- Devi, P. S., & Sulistyawati, E. (2018). Peran Customer Satisfaction Memediasi Pengaruh Online Trust terhadap Repurchase Intention (Studi pada Konsumen Florist Online di Kota Denpasar). *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(6), 2856-2886.
- Dewi, D. M. (2018). Analisis Jalur Kualitas Pelayanan PT. Telkom terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Penanganan Keluhan pada Akun Twitter @telcomcare. *Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Malang*.
- Dewi, K. I., Yulianthini, N. N., & Telegawathi, N. L. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. *Jurnal Manajemen*, 5(2), 82-92.
- Fazizah, A. (2016). Penerapan Model Tam Terhadap Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Akademik (Siakad). *Jurnal Heritage* 4 (1), 39-50.
- Fazizah, A. Sukoharsono, E. G. (2016). Analisis Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Logistik (SIL) Untuk Perencanaan, Pelaporan Dan Pengendalian Logistik Berbasis Web Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Dan Kepuasan

PENGGUNA (Studi pada : Pengguna Aplikasi SIL Perum Bulog Divisi Regional Jawa Timur). Profit: Jurnal Adminsitasi Vol. 10. No 2.

Fazizah, A. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Adopsi Pengguna dan Efektivitas Terpaan Iklan Dalam Aplikasi Sebuah Smartphone Jurnal Heritage 5 (1), 25-42

Fazizah, A. Alfianto, E.A. (2019). Analisis pengaruh vlog sebagai electronic word of mouth, source characteristics terhadap trust dan purchase intention. Jurnal Administrasi Bisnis (JABis) p-ISSN 1836, 2277

Fazizah, A. Utami, M. T. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Positif Word Of Mouth (Studi Pada Konsumen Pt. Asiasurya Jayaraya Iv Purwosari Pasuruan). Journal Knowledge Industrial Engineering. 7 (2), 61-69

Fazizah, A. Gunatrayana, I. (2020). Technology Factor dan Motivation to Share dalam membentuuk Akulturasi Knowledge Sharing dan Firm Innovation Capability Studi pada UMKM Sektor Meubel Kabupaten Pasuruan Jawa Timur JIABI – Vol. 4 No. 1.

Fadilah, N. L., & Huda, M. (2024). Pengaruh Storytelling Marketing dan Citra Destinasi terhadap Minat Berkunjung Kembali dengan Tourist Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Pengunjung Tanaria Park. AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis, 4(3), 1136-1147.

Fikri, M. R., & Aminullah, A. (2024). Efektivitas Implementasi Program Yess dalam Erspektif Principal Agent di Kabupaten Pasuruan. Journal of Management and Bussines (JOMB), 6(1), 8-19.

Fitriya, I. R., & Wusko, A. U. (2023). Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Basmalah di Gondang Wetan). ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis, 9(2), 223-230.

Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.

Fitriani, A. (2018). Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna E-Commerce C2C Shopee). *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.

- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, Sudarso, A., Purba, B., . . . Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Hongdiyanto, C., Padmalia, M., Gosal, G. G., & Wahanadie, D. V. (2020). The Influence of E-Service Quality and E-Recovery towards Repurchase Intention on Online Shop in Surabaya: The Mediating Role of Customer Loyalty. *DoReMa (Development of Research Manajemen): Jurnal Manajemen*, 15(2), 209-226.
- Hudin, J. M., & Riana, D. (2016). Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delon dan Mclean. *Journal of Information System*, 12(1), 1-9.
- Indrawati, I., Muyasaroh, S., & Ahwan, Z. (2022). Analisis Makna Simbolik Larung Tumpeng Pada Upacara Distrikan di Danau Ranu Desa Ranuklindungan Pasuruan. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 4(2), 307-315.
- JASA KURIR FASE 2 2020 Top Brand Award*. (2020). Retrieved from topbrand-award.com: <https://www.topbrand-award.com/en/2020/06/jasa-kurir-fase-2-2020/>
- Kandulapati, S., & Bellamkonda, R. S. (2014). Examining the Structural Relationships of Service Recovery, Customer Satisfaction and Image in Online Retailing. *Operations and Supply Chain Management Journal*, 7(2), 70-78.
- Keller K, K. P. (2016). *Marketing Management* (15 ed.). Edinburgh Gate, Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Kennedy, C. (2017). *Social Media: The Art of Marketing on Youtube, Facebook, Twitter, and Instagram for Succes*. WE CANT BE BEAT LLC.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2017). *Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital*. New Jersey: John Wiley and Sons.
- Kurniasari, & Widayanto. (2019). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap Repurchase Intention (Studi pada Pengguna Lazada Mahasiswa FISIP UNDIP). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 900-905.
- Kurniasari, M., & Budiatmo, A. (2018). Pengaruh Social Media Marketing, Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening pada J.Co Donuts & Coffee Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1-7.
- Laporan Survei Internet APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) 2019 - 2020 [Q2]*. (2020). Retrieved from APJII: <https://apjii.or.id/survei>

- Laurent, F. (2016). Pengaruh E-Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek melalui Kepuasan Pelanggan. *AGORA*, 4(2), 95-100.
- Mahdi, M. I. (2022, 02 25). *Pengguna Media Sosial di Indonesia Capai 191 Juta pada 2022*. Retrieved from DataIndonesia.id: <https://dataindonesia.id/digital/detail/pengguna-media-sosial-di-indonesia-capai-191-juta-pada-2022>
- Manapo, K. Y., & Widayanto. (2019). Pengaruh E-Service Quality dan Brand Image Terhadap Repurchase Intention Melalui E-Satisfaction (Studi Kasus pada Mahasiswa FISIP UNDIP yang Pernah Melakukan Pembelian di OLX.co.id). 1-13.
- Misopoulos, F., Mitic, M., Kapoulas, A., & Karapiperis, C. (2014). Uncovering customer service experiences with Twitter: the case of airline industry. *Management Decision Journal*, 52(4), 705-723. doi:DOI 10.1108/MD-03-2012-0235
- Muharam, H., Chaniago, H., Endraria, & Harun, A. B. (2021). E-Service Quality, Customer Trust & Satisfaction: Market Place Consumer Loyalty Analysis. *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*, 8(2), 237-254.
- Musnaini, Suherman, & Wijoyo, H. (2020). *Digital Marketing*. Banyumas, Jawa Tengah: CV Pena Persada.
- Murtadlo, K., & Utomo, D. (2024). Sustainability Analysis of MSMES in Sampang Regency Based on Multidimensional Scaling. *Asian Journal of Management, Entrepreneurship and Social Science*, 4(03), 1211-1226.
- Nur, P. M., Supriyadi, & Soeriawibawa, R. T. (2020). Pengaruh Penanganan Pelanggan (E-Recovery) dan Kepuasan Pelanggan Elektronik (Customer E-Satisfaction) terhadap Intensitas Pembelian Ulang Secara Online (Online Repurchase Intention). *Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*(3), 604-616.
- Nuraeni. (2016, 02 09). *Jasa Logistik Melesat di Era e-Commerce*. Retrieved from Kominfo Web site: [https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/6707/Jasa+Logistik+Melesat+di+Era+e-Commerce+/0/sorotan\\_media](https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/6707/Jasa+Logistik+Melesat+di+Era+e-Commerce+/0/sorotan_media)
- Nuraeni, N., & Santia, D. A. (2024). Market Sensing Capabilities, Inovasi Produk sebagai Peningkatan Competitive Advantage pada UMKM Produk Pangan Olahan Terkemas Kecamatan Tutur. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, 12(1), 339-348.
- Prianto, A. (2023). PENGEMBANGAN BUM Desa SEBAGAI INDUSTRI PROMOSI EKSPORT DENGAN PENDEKATAN NEW

INSTITUSIONAL DI DESA WINONG PASURUAN PROVINSI JAWA TIMUR. *Journal Publicuho*, 6(3), 940-958.

*Profil Perusahaan J&T Express*. (2022). Retrieved from jet.co.id: <https://jet.co.id/about/company>

Rahmawati, A. P., Prihastuty, R., & Azis, A. (2018). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Repurchase Intention. *Jurnal Psikologi Ilmiah*, 10(3), 293-298.

Ramadhani, A. A., & Nuzil, N. R. (2023). Pengaruh Customer Experience, Service Quality, dan Price Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pembeli Sepeda Motor Matic Yamaha N-Max di Pasuruan). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(4), 4418-4428.

Rasyid, R. A., Moniharapon, S., & Trang, I. (2018). Pengaruh Strategi Promosi Melalui Social Media, Kualitas Layanan dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Suzuki Pada Pt. Sinar Galesong Mandiri Malalayang Manado. *Jurnal EMBA*, 6(4), 3933-3942.

Romindo, Muttaqin, Saputra, D. H., Purba, D. W., Iswahyudi, M., Banjarnahor, A. R., . . . Simarmata, J. (2019). *E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Sari, D. A., & Giantari. (2020). Role of Consumer Satisfaction in Mediating Effect of Product. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*, 7(1), 217-226.

Sari, T. P. (2019). Pengaruh Perceived Complaint Handling Quality pada Media Sosial terhadap Complaint Handling Satisfaction dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan. *Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*.

Sari, M. R. Y. (2021). *Model Pengukuran Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kecamatan Tutur* (Doctoral dissertation, Universitas Yudharta)

Savitri, C., & Tuhagana, A. (2019). Pengaruh E-Service Quality dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Jasa Pengiriman Paket di Karawang. *Buana Ilmu*, 4(2), 159-175.

Septiani, R. (2020). Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, dan Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(2), 98-108.

Setyawati, S. M. (2019). Dampak Integrasi E-Service Quality dan E-Satisfaction pada E-Repurchase Intension Konsumen Aplikasi Go-Jek Kategori Go-Ride. *Performance Journal*, 26(2), 77-84.

- Silfiah, R. I., & Mufida, N. (2024). Strategy To Improve Family Card Administration Service In Purwosari Village, Purwosari District, Pasuruan Regency. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 22(1), 29-42.
- Simarmata, H. M., Revida, E., Kato, I., Sari, H., Simatupang, S., Sudarso, A., . . . Muliatie, Y. E. (2021). *Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sofiana, H., & Prihandono, D. (2019). Customer Satisfaction as the Mediating Influence of Service Recovery, Perceived Quality, and Price Fairness on Indihome Triple Play Services to Customer Loyalty. *Management Analysis Journal*, 8(3), 275-283.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (2 ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sulhan, S. S. (2024). Pengaruh Brand Personality dan Produk Quality Terhadap Brand Love dan Brand Brand Loyalty pada Depo Bangunan Sidoarjo. *Journal of Economic, Management and Entrepreneurship*, 2(1), 21-31.
- Suparyanto, & Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media.
- TIMUR-INDONESIA, P. J. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MEKANISME PELAYANAN KARTU KELUARGA DI KECAMATAN PURWOSARI KABUPATEN PASURUAN.
- Tambusai, S. R., Suharyono, & Pangestuti, E. (2019). Pengaruh E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty. *Jurnal Profit*, 13(2), 73-80.
- Tobagus, A. (2018). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction pada Pengguna di Situs Tokopedia. *AGORA*, 6(1), 1-10.
- Tweet and Replies J&T Express Indonesia*. (2022). Retrieved from jntexpressid: <https://twitter.com/jntexpressid>
- Utami, A. P. (Medan). Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee pada Mahasiswa Universitas Medan Area. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara.
- Village, L. Principal-Agent in Implementing Village funds in Linggo Village, Kejayan District, Pasuruan Regency.

- Woman Sensual Dance di Social Media Tiktok dalam Relasinya dengan Stigmatisasi Perempuan dan Imitative Culture: (Tinjauan Analisis Wacana Sara Mills)
- Wusko, A. U. (2023). Optimalisasi Online Marketing melalui Marketplace Shopee Produk UMKM Kopi Kutjur Sumberrejo Purwosari Pasuruan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(8), 1501-1507.
- Wusko, A. U. (2023). Pengaruh Green Product dan Green Advertising Terhadap Green Trust dan Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Produk Sosro di Halalan Mart Sukorejo). *ATRBIS Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 9(2), 201-211.
- Wusko, A. U., & Auliyah, K. (2024). PENGARUH DESTINATION IMAGE DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP SATISFACTION DAN REVISIT INTENTION PADA TAMAN SAFARI INDONESIA II JATIM (SURVEI PADA PENGUNJUNG TAMAN SAFARI INDONESIA II JATIM). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 13(1), 208-220.
- Wibowo, A. (2013). Analisis Pengaruh Switching Cost, Attractiveness of Alternative, Interpersonal Relationship dan Service Recovery terhadap Repurchase Intention GSM XL Prabayar (Studi Kasus pada Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Pengguna GSM XL Prabayar). Skripsi Manajemen.
- Wusko, A. U., & Khoviyah, S. N. (2024). PENGARUH DAYA TARIK WISATA TERHADAP MEMORABLE TOURISM EXPERIENCE DAN REVISIT INTENTION (Survey Pengunjung Wisata Hawaii Waterpark Malang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 13(1), 199-207.
- Wingsati, W. E., & Prihandono, D. (2017). Pengaruh Penanganan Kegagalan Layanan, Kepercayaan, dan Gaya Hidup Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal*, 6(2), 195-205.
- Wirawan, A. A., Sjahruddin, H., & Razak, N. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Lamuna Coffee di Kabupaten Bone. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*(1), 15-26. doi:<https://doi.org/10.31227/osf.io/p8e5z>
- Wusko, A. U., & Khoviyah, S. N. (2024). PENGARUH DAYA TARIK WISATA TERHADAP MEMORABLE TOURISM EXPERIENCE DAN REVISIT INTENTION (Survey Pengunjung Wisata Hawaii Waterpark Malang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 13(1), 199-207.

- Yanico, & Keni. (2021). Perceived Ease of Use, Trust, dan Sustomer Satisfaction sebagai Prediktor terhadap Rpurchase Intention. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 20(2), 107-118.
- Yulianti, F., Lamsah, & Periyadi. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yuniarta, F., S, I. B., & Wulandari, G. A. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 6(1), 152-158.