

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong dan Philip Kotler. 2003. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesembilan. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Armstrong, dan Philip Kotler. 2015. *Marketing an Introducing Pretiece Hall twelfth edition*. England : Pearson Education, Inc.
- Firly Nur Fajriani and Arlin Ferlina Mochamad Trenggana , Dahlan, Norhamizan Hamir, and Norfezah Md Nor. 2020. "The Effect Of Perceive Value, E-Lifestyle, And Online Promotion On Consumer Repurchase Intention On Kai Access Users In Indonesia."
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM. SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kompas.com (2020), *Proses Refund Dikeluhkan Lama, Berikut Penjelasan Traveloka* Kompas.com. Diakses dari www.kompas.com pada 17 November 2020
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi. Kedua belas*, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi. Kedua belas*, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi. 12. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip & Garry Armstrong. 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1 dan 2 Edisi. Kedua Belas*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management. Edisi 15*. Pearson Education. Inc
- Penjuree Kanthawongs, Penjiraa Kanthawongs, and Chaisak Chitcharoen. 2015. "The Factors Influencing Repurchase Intention: A Case Study Of The Hotel Chain A In Bangkok."
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabet

- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa..* Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi PemasaranI. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi. Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran (Edisi III)*. Jogjakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tonny Hendratono, Supina, Suhendroyono, M. Syafulloh, Andiko Priyono and Damiasih. 2019. "The Influence Of Advertising, Price, And Eservice Quality To Repurchase Intention To Online Travel Agent Users."
- Zeithaml, Parasuraman dan Maholtra. 2002. *Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge*. New York.McGraw-Hill Inc.
- Zeng, Fue. Hu, Zuohao. Chen, Rong dan Yang,Zhilin. 2009. *Determinants of Online Service Satisfaction and Their Impacts Onbehavioural Intention*. *Total Quality Management*. Vol. 20, No. 9, 953-969.
- Internet :
- <https://pressrelease.kontan.co.id/release/traveloka-siap-untuk-bangkit-kembali-pasca-pandemi-covid-19> diakses pada tanggal 25 November 2020
- <https://rectmedia.com> diakses pada tanggal 25 November 2020
- <https://mediakonsumen.com/2020/08/15/surat-pembaca/proses-refund-traveloka-yang-berbelit-dan-tidak-jelas-pelaksanaannya> diakses pada tanggal 25 November 2020
- [Instagram.com/traveloka](https://www.instagram.com/traveloka) diunggah pada tanggal 26 November 2020
- <https://travel.kompas.com/read/2019/07/26/165238127/> diakses pada tanggal 1 Desember 2020