

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, G., Steward, A., Denize, S., Volkow, M., & Kotler, P. (2018). Principles of Marketing. In *BSAVA Manual of Small Animal Practice Management and Development* (Ed. 7). NewYok: Pearson International. <https://doi.org/10.22233/9781910443156.25>
- Anwar, H. (2018). *PLS SEM: Pengukuran Kecocokan Model (Inner dan Outer)*. Diakses 20 November 2021, dari <https://www.statistikian.com/2018/08/pls-sem-pengukuran-kecocokan-model-inner-dan-outer.html#>
- Aregawi, T. (2018). Factors Affecting Customer Loyalty: Experience from Dashen Bank Adigrat area Branch. *Index Copernicus Value*, 7(9), 101–105. <https://doi.org/10.21275/ART2019892>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2020). Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020. *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2020*, 1–146. <https://apjii.or.id/survei>
- Azka, R. M. (2021). *SiCepat Layani Paket Hingga 2 Juta per Hari Selama Pandemi*. Diakses 10 Agustus 2021, dari [Ekonomi.Bisnis.Com](https://ekonomi.bisnis.com/read/20210807/12/1426992/sicepat-layani-paket-hingga-2-juta-per-hari-selama-pandemi). <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210807/12/1426992/sicepat-layani-paket-hingga-2-juta-per-hari-selama-pandemi>
- Bayu, D. J. (2020). *Survei MarkPlus: Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir Meningkat saat Pandemi*. Databoks. Diakses 21 September 2021, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/22/survei-markplus-frekuensi-penggunaan-jasa-kurir-meningkat-saat-pandemi>
- Cargo, M. (2019). *Sejarah Berdirinya SiCepat Express Beserta Layanannya*. Mas Cargo Ekspres. Diakses 12 November 2021, dari <https://www.mascargoexpress.com/apa-itu-sicepat-dan-sejarahny/>
- Darwin, M., & Umam, K. (2020). Indirect Effect Analysis on Structural Equation Modeling ( Comparative Study of Using Amos and SmartPLS Software ). *Nucleus*, 50–57. <https://doi.org/https://doi.org/10.37010/nuc.v1i2.160>
- Dewi, P. S. A., & Suprpti, N. W. S. (2018). Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Citra Merek (Studi Pada Produk Smartphone Merek Oppo). *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 87. <https://doi.org/10.24843/matrik:jmbk.2018.v12.i02.p01>
- DMO. (2021). *Mengenal Pemilik Ekspedisi Sicepat Express dan Profil Perusahaannya*. Diakses 25 September 2021, dari <https://www.dmo.or.id/pemilik-ekspedisi-sicepat/>
- Du, L. (2019). Research on the Influence of Service Quality of Shunfeng Cold Chain Logistics on Customer Loyalty. *DEStech Transactions on Economics, Business and Management*, *icaem*, 1475–1486. <https://doi.org/10.12783/dtem/icaem2019/30939>

- Ekarina. (2020). *Pandemi Ubah Perilaku Belanja: Non-Pangan E-Commerce Naik, Mal Anjlok*. Katadata.Co.Id. Diakses 8 September 2021, dari <https://katadata.co.id/ekarina/berita/5f7efbf709045/pandemi-ubah-perilaku-belanja-non-pangan-e-commerce-naik-mal-anjlok>
- Fadli, R. (2021). *Begini Kronologi Lengkap Virus Corona Masuk Indonesia*. Halodoc. Diakses 3 September 2021, dari <https://www.halodoc.com/artikel/kronologi-lengkap-virus-corona-masuk-indonesia>
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Firmansyah M.A. (2018). *Perilaku Konsumen: Sikap Dan Pemasaran*. Jakarta: Deepublish.
- Fortuna, I., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang (Studi Kasus pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang). *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial*, 14(2), 290–293. <https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.15791>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (PLS)* (Ed. 4). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Harahap, D. A. (2018). Perilaku Belanja Online Di Indonesia: Studi Kasus. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 9(2), 193–213. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.009.2.02>
- Hartono, R. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening di Toko Kalimas. *Agora*, 6(2), 1–5.
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Amos Lisrel PLS*. Jakarta: Luxima Metro Media.
- Hasan, A. (2013). *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan* (Ed.1). Yogyakarta: CAPS Publishing.
- Herawati, Widodo, R., Isman, & Wahid, D. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap. *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Vokasi Indonesia*, 1(11), 285–298. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3596998>
- Herry. (2019). *Manajemen Pemasaran (D. S, ed.)*. Jakarta: PT Grasiondo.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Ed.1). Surabaya:

Unitomo Press.

- Juliansyah, N. (2014). *Analisis Data Penelitian Ekonomi Dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Juniantari, N. L. P., Anggraini, N. P. N., & Hendrawan, I. G. Y. (2020). *Pengaruh Service Quality Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Ganesa Transport*. 10(2014), 107–115.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A Frame Work For Marketing Management* (Ed. 6). England: Pearson.
- Kotler, P., & Kellerr, K. L. (2016). *Marketing Management* (Ed, 15). England: Pearson Education.
- Laksana, D. H., & Yudhiantoro, D. (2020). *Effect of Service Quality and Company Image on Customer Loyalty through Customer Satisfaction at PT. Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta*. *ICBEEM 2019*, 187–192. <https://doi.org/10.5220/0009960601870192>
- Lestari, E. V. (2021). *10 Perusahaan Ekpedisi Terpopuler di Indonesia, yang Mana Langganmu?* Cekaja.Com. Diakses 1 September 2021, dari <https://www.cekaja.com/info/perusahaan-ekspedisi-terpopuler-di-indonesia>
- Mahsyar, J. H. (2020). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan Pelanggan. *Indonesian Journal of Strategic Management*, 3(2). <https://doi.org/10.25134/ijsm.v3i2.3898>
- Media Konsumen. (2021). SiCepat Jakarta. MediaKonsumen.Com. Diakses 23 Oktober 2021, dari <https://mediakonsumen.com/?s=SiCepat+Jakarta#gsc.tab=0>
- Muslimah, I., Alfatih, S. M., & Jenji, G. A. (2021). Analisis kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen online shop nwe label. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2, 822–838. <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/korelasi/article/view/1162>
- Nel, N. A. F. (2018). *Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus pada PT . Kereta Api Indonesia ( PERSERO ) Medan*.
- Novandy, M. I., & Rastini, N. M. (2017). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studikasu : Usaha Ekspedisi Tiki Di Kota Denpasar). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(1), 412. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v7.i01.p16>
- Pratama Afrianto, A., & Irwansyah, I. (2021). Eksplorasi Kondisi Masyarakat Dalam Memilih Belanja Online Melalui Shopee Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 3(1), 10–29. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i1.181>

- Priansa, D. J. (2017a). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: Pustaka Setia.
- Priansa, D. J. (2017b). *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Ed.1). Bandung: Alfabeta,CV.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1), 70–90. <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>
- Randi, F. (2017). *Studi Deskriptif Kepuasan Pelanggan Shopa Room Boutique Di Surabaya*. 5(1).
- Riyanto, S.,& Hatmawan, A.A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Safitri, K. (2020). *Dua Generasi Ini Jadi Penyumbang Terbesar Transaksi E-commerce di RI*. Kompas.Com. Diakses 6 September 2021, dari <https://money.kompas.com/read/2020/08/04/190000226/dua-generasi-ini-jadi-penyumbang-terbesar-transaksi-e-commerce-di-ri?page=all>
- Safitri, T. (2020). Dampak Wabah Virus Corona Terhadap E-Commerce Dan Industri Kurir. *Supply Chain Indonesia*, 1–3. <https://supplychainindonesia.com/dampak-wabah-virus-corona-terhadap-e-commerce-dan-industri-kurir/>
- Satgas. (2021). *ANALISIS DATA COVID-19 INDONESIA*.
- Siyoto, S., & Sodik, M. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta:Literasi Media Publishing.
- Sudaryono, Rahwanto, E., & Komala, R. (2020). E-commerce dorong perekonomian Indonesia, selama pandemi covid 19 sebagai entrepreneur. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Jumanis) Prodi Kewirausahaan*, 2(3), 200–213.
- Sueni, I., & Loebis, P. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitass Pelanggan J&T Express Blangkejeren. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(2), 330–345.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian: kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Ed.27). Bandung: Alfabeta.
- Tanamal, N. A. ., Suharyati, & Ali, S. (2020). Analisis Pengaruh Pemasaran Digital dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grabbike. *Prosiding Biema*, 1(1), 864–881.
- Thidi. (2020). *Fokus Layanan Sicepat Sebagai Pendukung Ekspedisi Ecommerce*. Thidiweb. Diakses 19 November 2021, dari <https://thidiweb.com/sejarah-sicepat/>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Service quality & satisfaction* (Ed.4).

Yogyakarta: ANDI.

- Tjiptono, F, & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (Ed.3). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy, & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi* (Ed.1). Yogyakarta: ANDI.
- Tresiya, D., & Subagyo, H. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Gojek Di Jakarta. 1(2)*, 208–224.
- Triandewo, M. A., & Yustine. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 22(1), 13–24. <https://doi.org/10.34208/jba.v22i1.743>
- Usman, H., & Sobari, N. (2013). *Aplikasi Teknik Multivariate Untuk Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Vikasari, C. (2018). Sistem Informasi Manajemen Pada Jasa Expedisi Pengiriman Barang Berbasis Web. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 4(2), 123–132. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v4i2.94>
- Wahyono, W., & Nurjanah, U. (2020). Building Customer Loyalty through Strategy Experiential Marketing, Service Quality, and Customer Satisfaction. *Management Analysis Journal*, 9(2), 122–131. <https://doi.org/10.15294/maj.v9i2.39109>
- Wahyudiyono, W. (2019). Implikasi Penggunaan Internet terhadap Partisipasi Sosial di Jawa Timur. *Jurnal Komunika : Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 8(2), 63. <https://doi.org/10.31504/komunika.v8i2.2487>
- Wahyuni, D., & Rofiah, C. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>
- Wulandari, P., Sutiono, H. T., & Kussujaniatun, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Jasa JNE Di Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 81–90. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i2.470>
- 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(2), 152. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11160>
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Ed.1). Jakarta: Kencana.