

DAFTAR PUSTAKA

- Albari, & Kartikasari, A. (2019). The Influence of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Loyalty. *Asian Journal of Entrepreneurship and Family Business*, Vol. 3 No. 1, 49–64.
- Aufarizi, M. A. G. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Sicepat Ekspres. *Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta*.
- Catriana, E. (2021). *Dapat Suntikan Dana 16 Juta Dollar AS, Segari Fokus Perkuat Rantai Distribusi Pangan*. Kompas.Com. <https://money.kompas.com/read/2021/09/07/172216026/dapat-suntikan-dana-16-juta-dollar-as-segari-fokus-perkuat-rantai-distribusi?page=all#page2>.
- Chaffey, D., & Smith, P. (2017). *Digital Marketing Excellence* (5th ed.). Routledge.
- Cindy Mutia Annur. (2020). *Belanja Bahan Makanan Meningkatkan selama Pandemi Corona*. Katadata Media Network. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/09/28/belanja-bahan-makanan-meningkat-selama-pandemi-corona>
- Eka, R. (2021). *Segari Dapatkan Pendanaan Awal, Fokus Hadirkan Produk Bahan Makanan Segar*. Dailysocial.Id.
- Faradiba, B. (2021). Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan serta Loyalitas Pengguna Belanja Online Selama Pandemi COVID-19. *Jayapangus Press*, Vol 4. No.1, 21–28. <http://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya>
- Frits Dharmadi, L., & Dwi M, B. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank BRI Cabang Cawang*. 2.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Jatmiko, B. P. (2021). *Startup Segari Raih Pendanaan Rp 227 Miliar*. Kompas.Com.
- Jaya, A. I. (2021). Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Pegadaian Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Interven Di Masa Pandemi Covid-19 "Studi Kasus PT. Pegadaian Pasar Senen. *Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta*.

- Karo, K. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Minat Beli Buah dan Sayur di E-Commerce Sayurbox Surabaya pada Masa Pandemi Covid-19. *UPN Veteran Jawa Timur*.
- Kasturi, D., Suharyati, S., & Nastiti, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan. *PERWIRA - Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia*, 2(2), 155–175. <https://doi.org/10.21632/perwira.2.2.155-175>
- Kevin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Cabang Sadai Bengkong. *Universitas Putera Batam*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing* (18th ed.). Pearson Education Limited. <https://support.pearson.com/getsupport/s/contactsupport>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education Limited.
- Kurnia, I., & Besra, E. (2019). The Effect Of Product Quality On Consumer Loyalty With Customer Satisfaction As Mediating Variables In Ampalu Raya Padang. *Global Scientific Journals*, 7(10). www.globalscientificjournal.com
- Kusumasasti, I., & Djumilah Hadiwidjojo, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffee Shop*.
- Lestari, N. F., & et.al. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Deepublish.
- Lidwina, A. (2021). *Penggunaan E-Commerce Indonesia Tertinggi di Dunia*. Katadata Media Network. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia>.
- Lusiah. (2018). *Loyalitas pelanggan: Berdasarkan Hasil Penelitian pada Mahasiswa Universitas Swasta di Kota Medan* (1st ed.). Deepublish.
- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Business and Accounting Research (IJEBA) Peer Reviewed-International Journal*, 4. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBA>
- Marhamah, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Konsumen Breadtalk. *Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta*.
- Naini, N. F., Santoso, S., Andriani, T. S., Claudia, U., & Nurfadillah. (2022). The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 34–50. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>

- Nuky Ester, & Sahara Nida. (2020). *Transaksi E-commerce Melonjak Dua Kali Lipat Lebih, Diperkirakan Tembus Rp 429 Triliun*. Investor.Id. <https://investor.id/market-and-corporate/217895/transaksi-ecommerce-melonjak-dua-kali-lipat-lebih-diperkirakan-tembus-rp-429-triliun>
- Pressrelease.id. (2021). *Startup Grocery Social Commerce Indonesia, Segari, Raih Pendanaan Seri A Sejumlah US\$ 16 Juta*. Pressrelease.Id.
- Rambe, R. H. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta*.
- Riana Dewi, I., Jeges Michel, R., & Anggun Puspitarini, D. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Toko Prima Freshmart Cirebon. *Jurnal Maneksi*, 11(1).
- Siregar. (2017). *Metode penelitian kuantitatif: Dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS* (1st ed.). Kencana.
- Solomon, M., White, K., & Dahl, D. W. (2017). *Consumer Behaviour Buying, Having, Being* (7th ed.). Pearson Education.
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis* (1st ed.). ANDI.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta, CV.
- Taufik, A., Santoso, S., Fahmi, M. I., Restuanto, F., & Yamin, S. (2022). The Role of Service and Product Quality on Customer Loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 68–82. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.68-82>
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan* (1st ed.). ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik: Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfication, Strategi Kompetitif, hingga e-Marketing* (3rd ed.). ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Pemasaran Strategik: Domain, Determinan, Dinamika* (1st ed.). ANDI.
- Wijaya, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Superindo Di Salatiga). *Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga*.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. H. (2018). *Essentials of Services Marketing* (3rd ed.). Pearson Education Limited .
- Yovanda, M. (2022). Pengaruh Pengalaman dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada H&M Dki Jakarta). *Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta*.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Mutiara Kanza, 2022

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA E-COMMERCE GROCERY ONLINE SEGARI

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]