

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. (2018). *Metode Penelitian Terpadu Sistem Informasi Pemodelan Teoretis, Pengukuran, dan Pengujian Statistis*. Yogyakarta: Andi.
- Adzkia, A. (2018, 11 06). *Tak Ada Maskapai Bebas Kecelakaan dalam 10 Tahun Terakhir*. Retrieved from lokadata.id: <https://lokadata.id/artikel/tak-ada-maskapai-bebas-kecelakaan-dalam-10-tahun-terakhir> [20 Desember 2019]
- Ahmadi, A. (2018). Thai Airways: key influencing factors on customers' word of mouth. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Ali, F., Dey, L. B., & Filieri, R. (2015). An assessment of service quality and resulting customer satisfaction in. *Journal of Quality & Reliability Management*, 32(5), 486-502.
- Databoks. (2017, 2 7). *2016, Penumpang Pesawat Domestik dan Internasional Meningkat*. Retrieved from databoks.katadata.co.id: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/02/07/2016-penumpang-pesawat-domestik-dan-internasional-meningkat> [20 Desember 2019]
- Fakhrudin, A. (2019, 3). Pengaruh Kewajaran Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Penumpang Maskapai Citilink Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(1).
- Gumiwang, R. (2019, 5 2). *Garuda Vs Lion Air, Siapa Lebih Unggul?* Retrieved from tirto.id: <https://tirto.id/garuda-vs-lion-air-siapa-lebih-unggul-dnsn> [10 September 2019]
- Hapsari, R., D, M., & Dean, D. (2017). The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty. *Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 21-40.
- Hartati, N. (2017). *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen AMOS LISREL PLS*. Jakarta: Luxima Metro Media.

- Hwang, H. H. (2015). Quality of physical surroundings and service encounters, airfare, trust and intention during the flight. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(4), 585-607.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Indrawati. (2017). *Perilaku Konsumen Individu dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: PT Reflika Aditama.
- Irfan, M., & Rachmawati, I. (2019). Pengaruh Airline Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Dampaknya Terhadap Word Of Mouth (Studi Pada Pengguna Maskapai Lion Air di Indonesia). *eProceedings of Management*, 6(1).
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kesumawati, N., Retta, A. M., & Sari, N. (2017). *Pengantar Statistika Penelitian*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Kompasiana. (2019, 4 16). *Tiket Pesawat dan Persatuan Bangsa*. Retrieved from <https://www.kompasiana.com/maulana86/5cb55d25a8bc154f32430582/tiket-pesawat-dan-persatuan-bangsa> [14 September 2019]
- Lion Air. (2019). *Tentang Lion Air*. Retrieved from <http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/tentang> [4 September 2019]
- Lolombuan, J. H. (2017). *Statistika bagi Peneliti Pendidikan*. Yogyakarta: Andi.
- Mardoko, A. (2015). Tingkat Kepuasan Terhadap Layanan Maskapai Penerbangan PT. Lion Air Rute Mamuju-Jakarta. *Jurnal Perhubungan Udara*, 41(1), 19-28.

- Munir, S. (2018, 11 3). *YLKI Sebut Budaya Safety Maskpai Lion Air Sangat Buruk*. Retrieved from [nasional.sindonews.com: https://nasional.sindonews.com/read/1351585/15/ylki-sebut-budaya-safety-maskpai-lion-air-sangat-buruk-1541219860](https://nasional.sindonews.com/read/1351585/15/ylki-sebut-budaya-safety-maskpai-lion-air-sangat-buruk-1541219860) [2 Oktober 2019]
- National Geographic Indonesia. (2014, 5 24). *Mengapa Indonesia Begitu Bergantung Pada Moda Transportasi Pesawat*. Retrieved from [nationalgeographic.grid.id: https://nationalgeographic.grid.id/read/13290942/mengapa-indonesia-begitu-bergantung-pada-moda-transportasi-pesawat?page=all](https://nationalgeographic.grid.id/read/13290942/mengapa-indonesia-begitu-bergantung-pada-moda-transportasi-pesawat?page=all) [14 September 2019]
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Purwanti, S. (2019, 6 29). *Laporan Ekonomi Mingguan Edisi 20/6/2019*. Retrieved from [ekon.go.id: https://ekon.go.id/ekliping/view/edisi-20-6-2019-laporan.4850.html](https://ekon.go.id/ekliping/view/edisi-20-6-2019-laporan.4850.html) [2 Oktober 2019]
- Riduwan. (2018). *Cara Mudah Menyusun Skripsi & Tugas Akhir*. Bandung: Alfabeta.
- Rosmayanti, D. R. (2018, 1 18). *Lion Air Group Dongkrak Penumpang*. Retrieved from [harnas.co: http://harnas.co/2018/01/17/lion-air-group-dongkrak-penumpang](http://harnas.co/2018/01/17/lion-air-group-dongkrak-penumpang) [14 September 2019]
- Santosa, P. I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS*. Yogyakarta: Andi.
- Singh, A. K. (2015). Modeling passengers' future behavioral intentions in airline industry using SEM. *Journal of Advance in Management Research*, 12(2), 107-127.
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2016). *Salesmanship (Kepenjualan)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sudaryono. (2014). *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Pemasaran*. Jakarta Pusat: Lentera Ilmu Cendekia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, cv.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: Andi.

Widodo. (2017). *Metode Penelitian Populer & Praktis*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Yuniarti, V. S. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia.