

DAFTAR PUSTAKA

- Arima et al. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Penerbangan Lion Air Kota Padang*. Jurnal RAP UNP, Vol 9. No 1.
- Assauri, S. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers
- Atiya, A.L. (2017). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction*. Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 11(3).
- Databoks. (2018). Penumpang Pesawat Penerbangan Domestik Januari-Oktober 2018 Tumbuh 7%. <https://databoks.katadata.co.id>. (diakses 17 Oktober 2019).
- Detikfinance.(2018). <https://finance.detik.com>. Punya Armada Terbanyak, Lion Air Kuasai Penerbangan Indonesia. (diakses 28 November 2019).
- Finnora, E., & Razak, I. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana. Vol 5. No. 2.
- Hisam et al. (2016). *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study on Selected Retail Stores in India*. International Review of Management and Marketing.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Jamaan, R. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepercayaan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri)*. Skripsi pada Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Karyose et al. (2017). *Customer Loyalty: The Effect of Service Quality, Corporate Image, Customer Relationship Marketing and Customer Satisfaction as Intervening Variable-An Empirical Analysis of Bank Customers in Malang City*. Marketing and Research 4.
- Katadata. (2019). <https://katadata.co.id>. Dampak dari Aromo Duopoli Bisnis Penerbangan Di Indonesia. (diakses 29 Oktober 2019).
- Kotler, P., & Keller. K.L.(2016). *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education,Inc.

- Kotler,P.,& Keller, K. L. (2016). *Marketing Manajemen*. USA: Pearson Education Limited.
- Kusuma, D.H. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada BPRS Suriyah Cabang Semarang*. Skripsi pada Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Majid, A.S. (2018). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Depok: Rajawali Pers.
- Rahmawati, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga dan Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota (Studi pada BMT Surya Madani Ngemplak Boyolali)*. Skripsi pada Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Rahmayati,S. (2018). *Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Airlines di Bandar Lampung*. Skripsi pada Universitas Lampung.
- Ridhwanullah. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan Jasa Penerbangan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderating pada Pt. Lion Mentari Airlines*. Skripsi pada UIN Alauddin Makassar.
- Riduwan & Achmad, K.E. (2014). *Cara Menggunakan Dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta

- Safitri et al. (2016) *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center (Studi pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang)*. Jurnal Ekonomi Bisnis. No.1.
- Saleem et al. (2017). *Impact of Service Quality and Trust on Repurchase Intention- The Case of Pakistan Airline Industry*. Asia Pasific Journal of Marketing and Logistics.
- Saputra et al. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Iphone (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol 50. No 6.
- Sarwono, J. (2012). Analisis Jalur untuk Riset Bisnis SPSS. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sarwono, J. (2012). *Path Analysis*. Jakarta. PT. Elex Media.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sujarweni, Wiratna. (2015) *Metodologi Penelitian- Bisnis dan Ekonomi* . Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Sulibhavi, Basavaraj & Shivashankar. (2017). *The Impact Of Brand Image On Customer'S Loyalty Towards Private Label Brands : The Mediating Effect Of Satisfaction. Hubli-Dharwad Conglomerate City Of Karnataka*. International Journal of Marketing & Financial Management. Vol 5, Issue 8.
- Sulselsatu. (2018). <https://www.sulselsatu.com>. Buruknya Pelayanan Lion Air dari Delay Hingga Mati Mesin Menyiksa Penumpang. (diakses 19 Oktober 2019).
- Sunyoto et al. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Tri Admojo.

Suratno et al. (2016). *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang*. Journal of Management, Vol 2 No.2.

Tirto.id, (2019). <https://tirto.id>. Benarkah Lion Air merugi. (diakses 29 Oktober 2019)

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2017). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy. (2016). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.

Tribuntravel. (2019). <https://travel.tribunnews.com>. Kenali 3 Kelompok Pelayanan Penerbangan Ekonomi. (diakses 17 Oktober 2019) .

Utama, R. (2017). *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta. CV. Andi Offset.

Windasuri et al. (2016). *The Secrets of Building Organization*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.