

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis* (D. Prabantini (ed.)). ANDI.
- Albi, M., Parlyna, R., & Hidayat, N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Aplikasi Belanja Online X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 2(3), 787–800.
- Annur, C. M. (2023). *Lion Air, Maskapai dengan Penumpang Terbanyak di ASEAN pada September 2023*. Databoks.Katadata. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/02/lion-air-maskapai-dengan-penumpang-terbanyak-di-asean-pada-september-2023>
- Bahar, A., & Sjaruddin, H. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 8(1), 56–61. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v8i1.818>
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan* (A. S. Bharmawan (ed.)). Scopindo Media Pustaka.
- Chairani, S., & Rubiyanti, R. N. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Pengguna Maskapai Lion Air di Indonesia). *E-Proceeding of Management*, 8(4), 3515–3527.
- Damarjati, D. (2018). *Tragedi Oktober 2018: Lion Air Jatuh di Laut Karawang*. Detiknews. <https://news.detik.com/berita/d-4362475/tragedi-oktober-2018-lion-air-jatuh-di-laut-karawang>
- Djaali. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (B. Fatmawati (ed.); 1st ed.). PT Bumi Aksara.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)* (1st ed.). CV Budi Utama.
- Hafsani, K. I., & Fatmayati, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna Jasa Maskapai Sriwijaya Air Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 241–251. <https://doi.org/1978-0184>
- Hair, J. . F. J., Hult, G. T. ., Ringle, C. ., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed., Vol. 3, Issue 1). Sage Publication Inc.

- Hardiana, C. D., & Kayadoe, F. R. (2022). Pengaruh Promosi Penjualan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Starbucks Coffee Grand Wisata Bekasi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 71–88. <https://doi.org/10.56145/ekonomibisnis.v2i2.44>
- Harmadji, D. E., Sidjabat, S., Effendi, N. I., Mardianto, D., Pratama, Y., Harahab, D. F., Umar A, M., Guntrayana, I., Tarigan, B. A., Meigawati, I., Kusumajaya, R. A., & Putra, T. A. E. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa (Konsep Dasar)* (R. Wujarso (ed.); 1st ed.). PT Global Eksekutif Teknologi.
- Haryono, S., & Wardoyo, P. (2012). *Structural Equation Modelling Untuk Penelitian Manajemen Menggunakan AMOS 18.00* (H. Mintardja (ed.)). PT Intermedia Personalia Utama. <https://doi.org/10.1002/9781405186407.wbiecs108>
- Hole, Y., Pawar, S., & Bhaskar, M. P. (2018). Service marketing and Quality Strategies. *Periodicals of Engineering and Natural Sciences*, 6(1), 182–196. <https://doi.org/10.21533/pen.v6i1.291>
- INACA. (2021). *Inaca Annual Report 2021*. [https://inaca.or.id/wp-content/uploads/2022/07/INACA-Annual-Report-2021\\_OK.pdf](https://inaca.or.id/wp-content/uploads/2022/07/INACA-Annual-Report-2021_OK.pdf)
- Khuzaifah, H., Hendrati, I. M., & Purwanto, S. (2023). The Effect Of Service Quality And Price Perception On Repurchase Intention Through Customer Satisfaction Citilink Juanda Airport Surabaya. *Jurnal Pamator : Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo*, 16(1), 49–63. <https://doi.org/10.21107/pamator.v16i1.19061>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education Limited. <https://doi.org/10.1108/ssmt.2001.21913cab.040>
- Kuada, J., & Hinson, R. (2014). *Service Marketing in Ghana A: Customer Relationship Management Approach*. Adonis & Biara Publisher.
- Law, C. C. H., Zhang, Y., & Gow, J. (2022). Airline service quality , customer satisfaction , and repurchase Intention : Laotian air passengers ’ perspective. *Case Studies on Transport Policy*, 10(2), 741–750. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2022.02.002>
- Octaviani, R. D., Rusdianto, B. N., Nuralifah, D. A., Wangun, T. W., Simarmata, J., & Irenita, M. N. (2023). The Effect of Service Failures and Service Quality on Customer Loyalty and Repurchase Intentions: A Case Study of Lion Air Group During the COVID-19 Pandemic. *KnE Social Sciences*, 2023, 842–853. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i9.13397>
- Prasetyo, R. F., & Rahimudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Penumpang Lion Air Bandar Udara Yogyakarta International Airport. *Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(2), 548–556. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v5i3.1777>

- Putri, D. A. M., & Ramadhan, F. R. (2022). *Repurchase Intention based on Price, Service Quality and Passenger Satisfaction (A survey on Citilink passengers, 2022)*. 5778(2019), 249–264.
- Saleem, M. A., Zahra, S., & Yaseen, A. (2017). Impact of service quality and trust on repurchase intentions – the case of Pakistan airline industry. *Journal of Marketing and Logistics*, 29(5), 1136–1159. <https://doi.org/10.1108/APJML-10-2016-0192>
- Salsabila, A. N., Saidani, B., & Rivai, A. K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening: Studi Kasus Pada Pelanggan Gen Z. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 3(1), 87–100.
- Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J. H., Becker, J. M., & Ringle, C. M. (2019). How to specify, estimate, and validate higher-order constructs in PLS-SEM. *Australasian Marketing Journal*, 27(3), 197–211. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2019.05.003>
- Slack, N., Singh, G., & Sharma, S. (2020). The effect of supermarket service quality dimensions and customer satisfaction on customer loyalty and disloyalty dimensions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(3), 297–318. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-10-2019-0114>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (19th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development/ R&D)* (S. Y. Suryandari (ed.); 1st ed.). Alfabeta.
- Wati, W. T., Aprileny, I., & Emarawati, J. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17(02), 39–47.
- Wicaksana, M. R. A., & Santosa, S. B. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Jne Di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 11(1), 1–12.
- Widodo, T., & Solehudin, Z. (2021). Pengaruh Social Media Marketing Activities Terhadap Customer Response Melalui Mediasi Brand Equity Pada E-Wallet. *E-Proceeding of Management*, 8(2), 987–994.
- Wulandari, S., & Marlana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Transportasi Migo Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8(2), 791–797.