

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Ripqi. Purwo. (2013). Pengaruh Kualitas Produk dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Journal UNNES*.
- Aryani, Dwi., & Rosinta, Febrina. (2011). Pengaruh kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. . *Bisnis & Birokrasi Journa*, 17(2).
- As'ad, Achmad., & Noermijaty. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit NU Tuban). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 399-406.
- Atmaja, NiPutu. (2016). Pengaruh Persepsi Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia Di DENpasar . *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian*, 197-209.
- Cahaya, Nur., & Shihab, Muchsin. Saggaff. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk Citra Merek dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan Smartphone Asus Studi Kasus di Pt. Data Scrip. *Journal Of Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI) Vol. 1, 01 Maret 2018*, pp. 34-46.
- Chodzaza, Gilbert.& Gombachika, H. (2013). Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty Among Industrial Customers Of A Public Electricity Utility In Malawi. *International Journal of Energy Sector Management Vol. 7 No. 2*.
- Cronin, Joseph., & Taylor , Steven. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal Of Marketing*, vol 56, pp. 55-68.
- Cronin, Joseph., & Taylor, Steven. (1994). SERVPERF Versus SERQUAL Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus Expectations Measurement Of Service Quality. *Journal Of Marketing*, vol 58, pp. 125-131.
- Dewi, Putu. Sundari., & Suprpti, Ni. Wayan. (2018). Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Citra Merek (Studi Pada Produk Smartphone Merek oppo). *Matriks: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol. 12, No 2, Agustus 2018*.

- Farooq, Muhammad. Shoaib., Salam, Maimoona., Fayolle, Alain., Jaafar, Norizan., & Ayupp, Kartinah. (2018). Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Malaysia Airlines: A Pls-Sem Approach. *Journal Of Air Transport Management* 67 , 169-180.
- Ferdinand, Agusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Firatmadi, Agung. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Pelita Air Service). *Journal Of Business Studies Vol. 2 No. 2 Des 2017*.
- Ghozali. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gremler, Dwayne., & Brown, Stephen. (1996). Service Loyalty: Its Nature Importance, and Implications. *International Service Quality Association*, pp. 171-180.
- Hapsari, Raditha., Clemes, Michael., & Dean, David. (2017). The Impact Of Service Quality, Customer Engagement And Selected Marketing Constructs On Airline Passenger Loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences Vol. 9 No. 1*.
- Harjaty, Lily., & Venesia, Yurike. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E Journal WIDYA Ekonomika*.
- Haryanto, Edy. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013*, Hal. 750-760.
- Haryono, Siswoyo. (2015). *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS 22.00*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Khoirulloh, Haryono, Andi., & Wulan, Heru. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pembelian Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*, 1-21.
- Kotler , Philip., & Keller, Lane. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi Tiga Belas Jilid Satu*. Jakarta : Erlangga.

- Peter, J. Paul., & Olson, Jerry. C. (2013). *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran Edisi 9 Buku 1*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Peter, J. Paul., & Olson, Jerry. C. (2014). *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran Edisi (Buku 2*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Pitchayadejanant, Krittipad., & Nakpathom, Parinya. (2016). . The Effect of Demographic Information as Moderator toward Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Thai Low Cost Carriers' Passengers. *Journal of Marketing Management June 2016, Vol. 4, No. 1*, pp. 172-182.
- Rahmawati, Alni., Fajarwati, & Fauziyah. (2017). *Statistika*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Rivai, Ade. Risman., & Wahyudi, Triyono. Arief. (2017). Pengaruh Persepsi Kualitas, Citra Merek, Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi Vol. 4 No. 1 Februari 2017*.
- Rosmayanti, Dian. (2018, Januari 18). *Lion Air Group Dongkrak Penumpang*. Retrieved November 25, 2019, from Harian Nasional. <http://harnas.co/2018/01/17/lion-air-group-dongkrak-penumpang>.
- Saleem, Muhammad. Abid., Zahra, Sadaf., & Yaseen, Asif. (2017). Impact Of Service Quality And Trust On Repurchase Intentions – The Case Of Pakistan Airline industry. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics Vol. 29 No. 5, 2017*.
- Sawitri, Dyah. Rozi, Wisma. Wahyono, Gendut., & Siswandoyo, Eko. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Purnama Dimediasi Oleh Kepercayaan. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, Vol 1, 497-509.
- Sekaran, Uma., & Bougie, Roger. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Edisi 6 Jilid Satu*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma., & Bougie, Roger. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Edisi 6 Jilid Dua*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Setyo, Purnomo. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autowork". *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol 1, 755-764.
- Siyoto, Sandu., & Sodik, Ali. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Karanganyer: Literasi Media Publishing.

- Solimun. (2015). *Multivariate Analysis: Structural Equation Modeling (SEM) LISREL dan AMOS*. Malang: Fakultas MIPA Universitas Brawijaya.
- Sulistyanto, & Soliha, Euis. (2015). Pengaruh Persepsi Harga, Citra Perusahaan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Apotek "Dela" Di Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1-16.
- Suryawan, Wawan. Ikadek., & Sharif, Osa. Omar. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang dan Loyalitas (Studi Kasus: Penerbangan Garuda Indonesia). *Jurnal Wacana Ekonomil. Vol. 17 No. 03 2018*, Hal. 029-038.
- Susanto., & Yakin, Nur. (2018). How do Service Quality and Satisfaction enhancing Customer Loyalty in Indonesia Hospital?. *QUALITY Access to Success. Vol. 19, No. 167/December 2018*. Hal. 73-79.
- Suwandi. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Hara dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo. *JEAM Vol XIV April 2015*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Wendha, Ayu. Paramitha., Rahyuda, Iketut., & Suasana, Igusti. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 7, No. 1, Februari 2013*.
- Wijanto. (2008). *Stuructural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8*. Yogyakarta: Graha Ilmus.