

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrianti, S. R. (2014). pengaruh citra dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. *manajemen analysis journal vol 3 no 2 ISSN 2252-6552*, 1-13.
- Alamsyah, I. E. (2014, Desember 31). <http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/korporasi/14/12/31/nhex6h-2015-bri-buka-500-kantor-unit-kerja>. 2015, *BRI Buka 500 Kantor Unit Kerja*, p. 1.
- Anggriawan, F., & Kridasusila, A. (2012). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, Dan Komitmen terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Kuch2hotahu di Alfa Jl Fatmawati Raya Semarang). *Jurnal Dinamika Manajemen vol 2 no 1*.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan . *jurnal ilmu administrasi dan organisasi vol 17 no 2*, 114-126.
- Barnes, & James, G. (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Bertuahpos.com. (2017, MEI 9). Lion Air Buka Rute Baru Pekanbaru Jogja Langsung. <http://bertuahpos.com/travelling/lion-air-buka-rute-baru-pekanbaru-jogja-langsung.html>, p. 1.
- Daryanto, & Ismanto, S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. yogyakarta: gava media.
- Databoks, K. I. (2016, September 9). Lion Air Raja Maskapai Indonesia. <http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/09/09/lion-air-raja-maskapai-indonesia>, p. 1.
- Durianto, D. (2001). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: Gramedia.
- Durianto, D. (2010). *Manajemen Pemasaran*. yogyakarta: Andi.
- Ghozali, & Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS, cetakan 4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gregorius, C. (2012). *strategi dan program pemasaran*. yogyakarta: Andi.
- Haryeni, Y., Mulyati, & EF, L. (2017). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah, dan Pengaruhnya terhadap Lyalitas Nasabah Pada Tabungan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Khatib Sulaiman. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas*, 189-201.

- Haryono, A. S. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkom Speedy . *program studi magister manajemen teknologi bidang keahlian manajemen industri institut teknologi sepuluh november surabaya*.
- Hasan, A. (2014). *marketing dan kasus-kasus pilihan cetakan pertama*. yogyakarta: caps.
- Hidayat, R. (2009). pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan nasabah bank mandiri. *jurnal bisnis dan ekonomi vol 5*.
- Khakim, I., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima. *Jurnal of manajemen*, 1-15.
- Kotler, P. &. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Dasar-dasar Pemasaran*. jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Marketing Management 14th*. Pearson Education Inc.
- Kuncoro, & Mudrajat. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi, Edisi 4*. Jakarta: Erlangga.
- Kusuma, Y. S. (2014). Pengaruh Brand Experience Terhadap Brand Loyalty Melalui Brand Satisfaction Dan Brand Trust Harley Davidson Di Surabaya. *Jurnal manajemen pemasaran petra*, 1-11.
- Laksana, F. (2008). *manajemen pemasaran; pendekatan praktis*. yogyakarta: graha ilmu.
- Louisrianda, R., & Tabrani, M. (2017). pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan citra perusahaan terhadap loyalitas merek dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada maskapai garuda indonesia. *JIM EKM*, 206-229.
- Lutfiana, A. A., & Wijayanto, A. (2014). pengaruh citra merek dan kualitas produk dengan kepuasan konsumen sebagai variabel antara terhadap loyalitas konsumen air minum merek aqua. *jurnal ilmu administrasi bisnis*.
- Mantymaki, M. (2010). Trust, Social Presence and Customer Loyalty in Social Virtual Worlds, Implications for the Individual, Enterprises and Society.
- Munajilah, I. (2010). analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *jurnal jurusan teknologi industri pertanian*.
- Nancy, V. S., & Erlyly, C. S. (2008). Analisa Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry 5ASEC Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Perhotelan vol 2 no 2*.

- Nariswari, R., & Iriawan, N. (2012). analisis pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan fleci mobile broadband di wilayah surabaya. *jurnal sains dan seni ITS vol 1 no 1 ISSN: 2301-928*.
- Nugroho, W. A. (2013). pengaruh kinerja layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang.
- Oky, F. A. (2012). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kendaraan Merek Toyota (Studi Kasus Konsumen Auto 2000 Cabang Sisingamaraja Medan). *Universitas Sumatera Utara Medan*.
- Olson, J. C., & Peter, P. (2000). *Consumer Behaviour : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Palilati, A. (2007 ). pengaruh nilai pelanggan, kepuasan terhadap loyalitas pelanggan nasabah tabungan . *jurnal pemasaran, jurnal ekonomi dan bisnis vol 7*.
- Rahmawati, A. d. (2015). *Statistika Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Prodi Manajemen, UMY.
- Ranto, D. (2007). pengaruh citra perusahaan, nilai, kualitas persepsian dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *vol 17 no 2, 23-34*.
- Riso, N. (2017, Agustus 24). Lion Air Tujuan Jakarta-Solo Delay 5 Jam di Bandara Soetta. <https://kumparan.com/pranamyadewati/lion-air-tujuan-jakarta-solo-delay-5-jam-di-bandara-soetta>, p. 1.
- Ritonga, J. (2004). *Riset Kehumasan*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Ruslim, A. C., & Tumewu, F. J. (2015). The Influence Of Advertisement, Perceived Price, And Brand Image On Consumer Buying Decision To ASUS Mobile Phone. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/9412>, 393-401.
- Saputra, F. I. (2013). kualitas layanan, citra dan pengaruhnya terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan ( studi pada pt bank bni 46 sentra kredit kecil surabaya). *jurnal aplikasi manajemen vol 11 no 3 ISSN: 1693-5241, 445-457*.
- Sari, R. S. (2012). pengaruh kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan dan switching barriers terhadap loyalitas pelanggan hartono elektronika surabaya.
- Septiadi, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen vol 2 , 1-6*.
- Simamora, H. (2000). *Manajemen Pemasaran Internasional*. Jakarta: Salemba Empat.
- Starini, H. (2013). pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel mediasi (studi pada toko basuki jaya yogyakarta).

- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suratno, A, F., & AT, H. (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*, 1-16.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, f. (2001). *Strategi Pemasaran edisi pertama*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, P. (2008). pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen sturbucks cofee di yogyakarta. *jurnal riset manajemen dan bisnis vol 3*.
- Z, P., & Agung E, D. (2015). PENGARUH PENGGUNAAN MEDIA INTERNAL PORTAL PT DIRGANTARA INDONESIA TERHADAP CITRA PERUSAHAAN . *Jurnal Sositologi* , 61-70.
- Z, P., & Agung, E. (2015). Pengaruh Penggunaan Media Internal Poetal PT Dirgantara Indonesia Terhadap Citra Perusahaan. *Jurnal Sosialteknologi*, 61-70.