

## DAFTAR PUSTAKA

- Adona, Fitri. (2006). *Citra dan Kekerasan dalam Iklan Perusahaan di Televisi*. Padang: Andalas University Press.
- Alma, Buchari. (2002). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Aryani, D. dan Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol 17 no 2. Mei-Agustus 2010.
- Atmaja, Ni Putu Cempaka Dharmadewi. (2016). Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia di Denpasar. *Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati*. 30 September 2016.
- Basith, A. Kumadji, S. dan Hidayat, K. (2014). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Survei pada Pelanggan De'Pans Pancake and Waffle di Kota Malang). *Jurnal Administrasi dan Bisnis (JAB)*. Vol. 11 No. 1 juni 2014.
- Cheng, Boo-Liat and Rashid, Z.A. (2013). Service Quality and the Mediating Effect of Corporate Image on the Relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Malaysian Hotel Industry. *Gajah Mada International Journal of Business*. Vol. 15, No. 2 (May – Agust 2013): 99-112.
- Dewi, Yasa, Sukaatmadja. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pt. Bpr hoki di kabupaten tabanan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 3.5* (2014) : 257-275.
- Dian, R.S (2018) *Lion Air Group dongkrak penumpang* (online) (<http://harnas.co/2018/01/17/lion-air-group-dongkrak-penumpang>, diakses tanggal 12 februari 2018).
- Emeka, Ernest Igozo and Ogba, Ike-Elechi. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 32 No. 3, 2015.
- Ghozali, & Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivarite Dengan SPSS*, cetakan 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Griffin, Ricky W dan Ebert, Ronald J. (2003). *Bisnis ,ed 8 jilid 1. Jakarta: Erlangga.*
- Hair Jr, Joseph F., Black, William C., Babin, Barry J., & Anderson, Rolph E. (2014). *Multivariate Data Analysis. 7<sup>th</sup> Edition.* Pearson Education Limited. United States of America.
- Hasan, Ali (2008) *Pemasaran, Media Utama, Yogyakarta.*
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank mandiri. *Jurusan Teknik Industry, Universitas Trunojoyo Madura.*
- Hurryati, R. (2008) *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.* Edisi Kedua. Bandung: CV. Alfabeta.
- Irine, (2009) *Pemasaran Modern, Amus, Yogyakarta.*
- Joshua, T dan Haryadi, E. (2013). Analisis Pengaruh Brand Image, Price Perception dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty pada Pelanggan Urban Kitchen. *Jurnal Manajemen.* 1(1): 13–27.
- Karundeng, F.P. (2013). Kualitas pelayanan dan kepuasan pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen pada rumah makan mawar sharron wanea manado. *Ekonomi dan Bisnis, Manajemen.* Vol. 1 No. 3 September 2013, Hal. 639-647.
- Kasali, Rhenald. (2003). *Manajemen Public Relations & Aplikasinya di Indonesia, Graffiti, Jakarta.*
- Kompasiana, (2013). Damn, Lion Air Semakin Mengagumkan (online) (<https://www.kompasiana.com/mendra/54f8c269a33311b30b8b48ff/damn-lion-air-semakin-mengagumkan?page=all>, diakses tanggal 15 Agustus 2018)
- Kotler, P. & Keller, K. (2012). *Marketing Management 14th.* Pearson Education Inc.
- Kotler, P., (2000). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control.* New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Lovelock et al. (2010). *Services marketing, people, technology, strategy.* 2nd Edition, PearsonPrentice Hall. Singapore.
- Lupiyoadi R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori).* Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Mufidah, Nur Lailatul. (2012). Pola Konsumsi Masyarakat Perkotaan. *Jurnal Unair BioKultur.* (Vol. 1 No.2 Juli – Desember 2012).

- Muwarni, F.D. (2010). Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan sebagai Penentu Loyalitas Pelanggan: Kajian Teoritis dan Metodologis untuk Penelitian. *Ekonomi Bisnis Thn. 9 No. II*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Normasari, S. Kumadji, S dan Kusumawati, A. (2013). Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, vol. 6.
- Normasari, S. Kumadji, S dan Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. Survei pada tamu pelanggan yang menginap di hotel pelangi malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, vol. 6.
- Pongoh, M.E. (2013). Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan kartu as telkomsel di kota Manado. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen. Jurnal EMBA*. Vol. 1 No.4 Desember 2013, Hal. 86-94.
- Pricearea, (2014) Ini maskapai penerbangan yang paling banyak dicari (online) (<https://artikel.pricearea.com/ini-maskapai-penerbangan-indonesia-paling-dicari/>, diakses tanggal 11 februari 2018).
- Purnama, Nursya'bani. (2006). *Manajemen Kualitas. Edisi Pertama*. Yogyakarta : EKONISIA.
- Rahmawati, Alni., Fajarwati., Fauziyah. (2015). *Statistika Teori dan Praktek*. Edisi 3. Yogyakarta: Lab Manajemen UMY.
- Ranto, D.W.P (2007), "Pengaruh Citra Merek, Nilai, Kualitas Persepsian dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan", *Utilitas, Vol XV No 2 (Juli)*, h. 23-34.
- Sangadji, M. E. dan Shopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Penerbit dan Percetakan CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Sasongko dan Subagyo (2013). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran ayam enyet ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 1 No. 2, (2013) 1-7.
- Saputra (2013). Kualitas layanan, citra dan pengaruhnya terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan (Studi Pada PT bank BNI 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Volume 11.

- Sawitri, Yasa, Jawas. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan tegal sari accommodation di ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol. 7, No. 1 Februari 2013.
- Sutisna., Prawitra Teddy, (2001). *PerilakuKonsumen & Komunikasi Pemasaran*. PT. Rosdakarya: Bandung.
- Suwandi, Sularso A., Suroso I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso dan Situbondo. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*. Vol XIV: 68–88.
- Soemirat, Ardianto. (2003). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sekaran, Uma, (2014). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, Edisi Keempat, Salemba Empat*, Jakarta.
- Sekaran, Uma. (2014). *Research Methods For Business*, pp. 116, Jakarta Selatan, Salemba Empat.
- Sugiyono, (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfa Beta. Tjiptono, F. (2000). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa* . Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta.
- Wijaya, P.S.M., (2008), “Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Starbucks Coffee di Yogyakarta”, *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis*. Vol. 3.
- Wikipedia, (2018) Maskapai Penerbangan (online) ([https://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai\\_penerbangan](https://id.wikipedia.org/wiki/Maskapai_penerbangan), diakses tanggal 11 februari 2018).
- Wikipedia, (2018) Profil Lion Air (online) ([https://id.wikipedia.org/wiki/Lion\\_Air](https://id.wikipedia.org/wiki/Lion_Air), diakses tanggal 11 februari 2018).
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner. (2009). *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm* (5 th ed). New York: McGraw-Hill.