

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2010) *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ashraf, et al. (2018). Impact of Service Quality, Corporate Image and Perceived Value on Brand Loyalty with Presence and Absence of Customer Satisfaction: A Study of four Service Sectors of Pakistan. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences* Vol. 8 Pg. 452 - 474.
- Barnes, & G., J. (2003). *Secrets of customer relationship management*. Yogyakarta: Andi.
- Chrestina, dkk., (2017), Pengaruh keragaman menu, kepercayaan dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel mediasi, *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 17, hal. 273 - 283.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer. *Journal of Marketing*, Vol. 56, Pg. 6 - 21.
- Fitriani, dan Subagja (2017). Pengaruh kualitas layanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan toko serba ada Matahari di Pondok Gede Plaza Kota Bekasi, *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol. 5 hal. 23 - 34.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, (2014). *Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 22.0*. Semarang, Badan Penerbit UNDIP
- Griffin, Jill, (2005), *Customer Loyalty*, Jakarta: Erlangga
- J, B., & Maul, D. (2000). *Emotional Value-Creating Strong Bonds With Your Customer*. San Fransisco: Berret-Koehler.
- Kotler P., and Amstrong, G. (2008). *Principles of Marketing 12th edition*. Prentice Hall International : Pearson Education
- Kotler, P., and Keller, K.L., (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Khasanah, Imroatul (2015). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Experiential Marketing dan Rasa Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi

- Kasus Hotel Pondok Tingal Magelang). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi 12*, Vol. 12, Hal. 10 - 20.
- Mahendrayani, N. Ita. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Lion Air Di Bandara Juanda Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 4, hal. 249 - 256.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi(Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, Hal. 64 - 75
- Monroe, & K.B. (2005). *Pricing, Making Profitable Decissions, Second Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Normasari, dkk. (2013). Pengaruh 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. Hal. 1 - 9
- Osman, Z. & Sentosa, I. (2018), Mediating Effect of Customer Satisfaction on Service Quality and Customer Loyalty Relationship in Malaysian Rural Tourism, *International Journal of Economics Business and Management Studies*. Vol. 2, pg. 26 - 36
- Parasuraman, et al., (1988) SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of retailing*, vol. 64, pg. 12 - 40
- Permana, Made Virma (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, Volume 4, pp: 115 - 131
- Putu dkk, (2018), The effect of service quality on patient loyalty mediated by patient satisfaction in bali siloam hospital, *Jagadhita: Journal Economic & Business*, Vol. 5, page 1 - 7
- Qomariah, N. (2012), Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Aplikasi Manajemen* Vol.10, Hal. 177 - 187
- Saputra, F. I. (2013). Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Volume 11, Pg. 445 - 457

- Sheth, & Mittal. (2004), *Perilaku Konsumen*, Buku Satu, Jakarta: Gramedia.
- Sinaga, dkk., (2016), Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Wisatawan Nusantara Pada Maskapai Lion Air Di Bali, *Jurnal IPTA* Vol. 4, hal 26 - 32
- Silalahi, dkk., (2017) Service Quality Analysis for Online Transportation Services: Case Study of GO-JEK. *Procedia Computer Science*. Vol. 124, pp.487 - 495
- Sugiyono, (2003), *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2010), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2011), *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta.
- Tabita, dkk., (2017), Analisa Pengaruh Service Recovery Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Lion Air, *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, Vol. 5, hal. 251 - 263.
- Tanujaya, Andrea (2013), Pengaruh customer perceived value terhadap customer loyalty melalui customer satisfaction pada 3second Royal Plaza Surabaya, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, Vol. 10, hal. 11-16
- Tjiptono, F., (2000), *Prinsip & Dinamika Pemasaran, Edisi Pertama*, Yogyakarta: J&J Learning.
- Tjiptono, F., (2006), *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*, Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011), *Service, Quality, Satisfaction, Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., (2014), *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Wiharyo, Sigit dan Budiarti, A. (2017). Kepuasan Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Penumpang Citilink. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, volume 6, hal. 1 - 22.
- Yuriansyah, A. Lucky, (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Nilai Produk dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, Volume 2, Hal. 9 - 14
- Zakiah, Putri (2017) The Influence of service quality and price on customer satisfaction and its effect on the loyalty of on-line go-jek service users in

Medan. In: *The 1st Unimed International Conference On Economics And Business 2017 (UNICEB)* Vol. 1, pp. 58 - 64

<http://republika.co.id/berita/ekonomi/makro/17/02/05/okwifw299-penumpang-mancanegara-di-bandara-yogyakarta-naik-637-persen>
(diakses pada 30 Maret 2018)

<https://www.youtube.com/watch?v=uaPHjMrkvnE&t=340s>
(diakses pada 30 Maret 2018)

<http://dephub.go.id/welcome/readPost/on-time-performance-15-maskapai-berjadwal-periode-juli-desember-2015-sebesar-77,16>
(diakses pada 30 Maret 2018)