

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiah, R., Parani, S., & Farid. (2015). Pengaruh persepsi harga dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan menggunakan produk kosmetik (studi pada Swalayan Grand Hero di kota Palu). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(3), 271-278.
- Afni, Nur. (2013). Analisis kualitas pelayanan transportasi udara di Bandar Udara Mutiara Palu. *e-jurnal Katalogis*. 1 (7), 61-70.
- Agustiningtyas, D. A. (2011). Pengaruh perluasan merek dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan ponds (studi kasus mahasiswa UPN "Veteran" Jawa Timur). *Skripsi*. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
- Arima, S. I., Rahmi, F., & Sari, S. M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan jasa penerbangan Lion Air kota Padang. *Jurnal RAP (Riset Aktual Psikologi Universitas Negeri Padang)*, 9(1), 83-91.
- Artiningtyas, I., Minarsih, M. M., & Hasiholan, L. B. (2015). Pengaruh kualitas layanan, persepsi harga dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada toko Vulkanisir Ban Top Cool Semarang). *Journal of Management*, 1(1), 1-13.
- Atsatalada, N. (2012). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya pada loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa transportasi PO Sumber Alam (studi kasus pada penumpang Bus Sumber Alam jurusan Yogyakarta-Jakarta). *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, S. (2015). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2017). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bahrudin, M. & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17.
- Bulan, T. P. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir agen kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), 592-602.
- Dewi, A. S. & Anggraeni, E. (2015). Analisis harga, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen rodruk fashion. *Jurnal manajemen dan kewirusahaan* 13(2), 111-120
- Dewi, S. N. (2014). Analisis kualitas produk dan harga terhadap citra perusahaan dan kepuasan konsumen berdampak pada loyalitas perusahaan Sari Jati

- Kabupaten Sragen. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 2(2).
<https://doi.org/10.26486/jpsb.v2i2.342>
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2019). Diakses dari
<http://hubud.dephub.go.id/website/>.
- Fadlur, R. F., Rachma, N., Slamet, A.R. (2019). Pengaruh kualitas pelayannya, harga, dan citra perusahaan terhadap loyalitas dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Gojek Malang (studi pada mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 8(13).
- Griffin, Jill. (2002). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga, Jakarta.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, S. (2015). *Statistik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Hadi, Sutrisno. (2004). *Metodologi Research 2*. Yogyakarta : Andi Offset
- Handayani, T. H. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Garuda Indonesia di kota Solo. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Haryanto, A. T. & Dewi, S. N. (2017). Dampak loyalitas konsumen dengan kualitas barang dan startegi harga pada kepuasan konsumen (studi pada konsumen AlfaMart di wilayah Surakarta). *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis*, 5(2), 161-167.
- Haryono, G. & Evanita, S. (2015). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT. Jambi Permata Tour dan Travel di Sungai Penuh.
- Hasnih., Gunawan., & Hasmin. (2016). Pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan publik terhadap Ttngkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 426-445.
- Hermawan, B., Basalamah, S., Djamereng, A., Plyriadi, A., & Jamali, H. (2017). Effect of service quality and price perception on corporate image, customer satisfaction and customer loyalty among mobile telecommunication services provider. *Journal of Management and Social Sciences*. 8(1), 62-73.
- Hermawan, Budi. (2011). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan, reputasi merek dan loyalitas konsumen jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. 4(2).
- Hidayat, D. R. & Firdaus, M. R. (2016). Analisis pengaruh kualitas layanan, harga, kepercayaan, citra perusahaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi pada pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya). *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 2(3), 237-250.

- Hukmah, A. (2017). Hubungan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen Pada Ramayana Department Store Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Hurriyati, Ratih. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Irnandha, A. (2016). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa pengiriman jalur darat (studi kasus kepuasan pelanggan JNE cabang Hijrah Sagan Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(6), 660-669.
- Jayanti, N. D. (2016). Kualitas pelayanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles) di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Juniantara, I. M. & Sukawati, R. (2018). Pengaruh persepsi harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *E-Jurnal Manajemen*, 7(11), 5955-5982. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i11.p6>
- Kadarisman, M., Yuliantini, Y., & Majid, S. A. (2016). Formulasi kebijakan sistem transportasi laut. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 3(2), 161-183.
- Khamza, K. P. (2018). Pengaruh kepuasan konsumen, promosi dan persepsi harga terhadap loyalitas konsumen pengguna Kereta Api (studi kasus pada penumpang Kereta Api Kaligung). *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management* (12th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kurniawan, A. (2016). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan Bus Trans Jogja. *Skripsi*. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Kusdyah, I. (2012). Persepsi harga, persepsi merek, persepsi nilai, dan keinginan pembelian ulang jasa clinic kesehatan (studi kasus Erha Clinic Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 7(1), 25-32.
- Kusnandar, V. B., & Widowati, H. (2019, 20 Juni). Berapa Jumlah Penumpang Maskapai Garuda?. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/06/20/berapa-jumlah-penumpang-maskapai-garuda>. Diakses pada 9 Juni 2019.
- Laely, N. (2016). Analisis pengaruh kepercayaan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pada PT. Telkomsel di kota Kediri. *JMM17: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 3(02), 61-74.
- Laporan Tahunan Garuda Indonesia. (2017). *Bringing Indonesian Hospitality*
- Laporan tahunan Garuda Indonesia. (2018). *One Family Nation Garuda Indonesia*. Diakses 5 Oktober 2019 dari <https://www.garuda->

indonesia.com/files/pdf/investor-relations/report/AR_2018-Webversion.pdf

- Lee, Simon & Lawson-Body, Assion. (2011). percieved price of dynamic pricing. *Journal of Industrial Management + Data Systems*. 111(4).
- Lestiono, M. I. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Lembaga Kursus Bahasa Inggris IELC Solo. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 18(2), 314-322.
- Lupiyoadi. (2008). *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Salemba Empat: Jakarta.
- Mahartika, R. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas konsumen (survey pada rumah makan Spesial Sambal Solo). *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Marina, S., Darmawati, A., & Setiawan, I. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan penerbangan full service airlines. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 1(2), 157-164.
- Martha, E. P. (2015). Pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan, dan suasana salon terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Minawati, A. R. (2017). Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pelanggan Wardah di Universitas Muhammadiyah Surakarta). *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mowen (1995). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : Karangan Sutisna.
- Musa, M. I. (2015). Dampak pengaruh globalisasi bagi kehidupan bangsa indonesia. *Jurnal Pesona Dasar*, 3(3), 1-14.
- Noorhayati, N. (2018). Pengaruh kualitas produk, harga, dan promosi terhadap loyalitas pelanggan kartu prabayar Telkomsel (studi kasus pada mahasiswa STIE Muara Teweh). *Jurnal Ekonomi dan Manajemen (JEM)*, 12(1), 42-52.
- Nugroho, A. Y. & Magnadi, R. H. (2018). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan (studi pada pelanggan members Game Center Skyland kota Semarang). *Jurnal Manajemen*, 7(4).
- Nurfaizah, I. (2013). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nurlaela. (2017). Pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (studi kasus pada Bus Pariwisata PO Putra Remaja). *Skripsi*. Universitas Mercu Buana Jakarta.

- Nurullaili, N. & Wijayanto, A. (2013). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas konsumen Tupperware (studi pada konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 89-97.
- Oey, E. C. W. (2014). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan pada pengguna jasa Garuda Indonesia di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 3(1), 1-17.
- Pangaila, P.A., Worang, F.G., & Wenas R.S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pengguna aplikasi Gojek (studi pada pengguna layanan Go-Ride di kota Manado). *Jurnal EMBA*, 6(4), 2778-2787.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for Further research. *Journal Of Marketing*, 58(1), 111–124.
- Pardede, R. & Haryadi, T.Y. (2017). Pengaruh persepsi harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen yang dimediasi kepuasan konsumen. *Journal of Business & Applied Management*, 10(1), 55-79.
- Parthady, M. S. & Rahyuda, I.K. (2019). Peran kepuasan pelanggan memediasi kualitas produk dan persepsi harga dengan loyalitas pelanggan. E-jurnal Manajemen,8(5). <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i05.p03>.
- Prahastuti, L. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat (Studi Pada Pelanggan Indosat Di Wilayah Semarang). *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Prasastono, N. & Pradapa, S. Y. F. (2012). Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata*, 11(2), 13-23.
- Priyatno, D. (2010). Teknik mudah dan cepat melakukan analisis data penelitian dengan SPSS. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Putro, S. W., Samuel, H. Brahmana, & Ritzky, KMR (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Rahmayati, S. (2018). Pengaruh citra perusahaan, kualitas layanan, harga terhadap loyalitas pelanggan Garuda Indonesia Airlines di Bandar Lampung. *Skripsi*. Universitas Lampung.
- Rangkuti, Freddy. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ridwanullah, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan Jasa Penerbangan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Moderating Pada PT. Lion Mentari Airlines (Survei Pelanggan Lion Air di

- Bandara Sultan Hasanuddin Makassar). *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Sabella, F. M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek, persepsi nilai dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan penerbangan Lion Air. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sadiyah, H., Palinggi, Y., & Adawiyah, R. (2018). Pengaruh Physical Evidence dan Gaya Hidup Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Chanel Distro Di Tenggara. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 18(1), 7-13.
- Sangadji. & Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen. *Pendekatan Praktis Disertasi: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Sari, A. & Izzati, A. (2017). Hubungan antara persepsi terhadap kualitas layanan dengan loyalitas konsumen pada pengguna jasa layanan operator seluler di Surabaya. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 4(3).
- Sari, H. V. P. & Andjarwati, A. L. (2018). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening (studi pada konsumen biskuit oreo di carrefour surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(1), 1-9.
- Sari, R. K. (2012). Analisis pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan word of mouth communication terhadap keputusan pembelian mebel pada CV. Mega Jaya Mebel Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Schiffman & Kanuk. (2008). *Perilaku Konsumen. Edisi 7*. Jakarta : Indeks
- Setiani, B. (2015). Prinsip-prinsip pokok pengelolaan jasa transportasi udara. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, 3(2), 103-109.
- Setianto, G. & Wartini, S. (2017). Pengaruh bukti fisik dan empati terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. *Management Analysis Journal*, 6(4), 367-376.
- Sidarita, H. & Sueni, N. (2019). Pengaruh *brand trust* dan *brand equality* terhadap loyalitas pelanggan Tri di 3store Denpasar. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 1-17.
- Sofyan, I. L., Pradhanawati, A. & Nugraha, H. S. (2013). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas, melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada *star clean car wash* Semarang. *Journal of Social and Politic*. 1-12.
- Stanton, W. J. (2005). In *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmana, Y. & Setiawan, S. D. (10 Juni, 2019). BPS : Januasri-April 2019, Jumlah Penumpang Pesawat Anjlok 20,5 Persen. <https://money.kompas.com/read/2019/06/10/144700026/bps--januari-april-2019-jumlah-penumpang-pesawat-anjlok-20-5-persen>. Diakses pada 2 Oktober 2019.

- Sulistiyo, R. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi (studi kasus konsumen Indomaret Babarsari Yogyakarta). *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sumertana, I. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Water Park Seririt Singaraja Tahun 2014-2015. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 7(2).
- Sumiarsih, S. (2019). Pengaruh citra merek, promosi, kualitas layanan dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian jasa Ojek Online (studi pada pengguna Gojek mahasiswa UNISBANK Semarang). *Skripsi*. Universitas Stikubank Semarang.
- Suri, I. P. (2018). Pengaruh harga dan minat beli terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Riset Sains Manajemen*. 39-48. <http://doi.org/10.5281/zenodo.1409530>
- Suryawan, I. W. & Sharif, O.O. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan penerbangan terhadap kepuasan penumpang dan loyalitas (studi kasus: penerbangan Garuda Indonesia). *Jurnal Wacana Ekonomi*, 17(3), 029-038.
- Swasta, B. & Handoko, T. (2000). *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*. Yogyakarta : BPF
- Thungasal, C. E. & Siagian, H. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Hotel Kasuari. *Agora*, 7(1).
- Tjiptono, F. (1999). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andy
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andy.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andy.
- Tjiptono, Fandy. (2013). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan dan Penelitian)*. Yogyakarta. Andi.
- Utami, H. Y. (2014). Pengaruh tangible, empathy, reliability, responsiveness dan assurance terhadap loyalitas pelanggan berbelanja pada toko Tita di Lubuk Buaya Kota Padang. *Journal of Economic and Economic Education*, 3(1), 64-70.
- Warokka, C. A., Lopian, J., & Jorie, R. J. (2015). Pengaruh eksperimental marketing dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen pengguna mobil Suzuki Ertiga pada PT. Sinar Galesong Prima Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(1), 231-241.
- Wendha, A. P., Rahyuda, I. K., & Suasana, I. G. (2013). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Garuda Indonesia Di

- Denpasar. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(1), 19-28.
- Wibisono, R. D. P. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan merek terhadap loyalitas konsumen (studi kasus pada Rumah Sakit Pelni Petambunan-Jakarta. *Skripsi*. Universitas Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Widayatma, C. P. & Lestari, S. P. (2018). Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (studi kasus pada Rifa Kuliner Kendal). *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 7(3), 25-38.
- Widodo, U. (2015). Pengaruh harga dan produk terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (studi kasus pada Indomaret Menoreh Semarang). *BBM (Buletin Bisnis & Manajemen)*, 1(2), 155-170.
- Winarno, S. H., Givan, B., & Yudhistira, Y. (2018). Determinan loyalitas pelanggan pada operator telepon selular. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 8(2), 151-162.
- Wiyono, M. W. (2011). Hubungan antara persepsi terhadap kompensasi dengan disiplin kerja awak Bus Po Akas Probolinggo. *WIGA: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 1(1), 40-48.
- Zahra, S. & Matulesy, A. (2012). Persepsi terhadap kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas konsumen. *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia*, 1(2).