

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk (2006). Analisis Kualitas Pelayanan pada Pasien Puskesmas, Surakarta : Jurnal Empirika, Vol :19 No 2, hal 218-213.
- Amalia, C. H. (2010). Hubungan antara kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen pada ritel modern. Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Arima, S. I., Rahmi, F., Sari, S. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Penerbangan Lion Air Kota Padang. Jurnal RAP UNP, Vol 9 No 1, Juni 2018, hal 82-91
- Azwar, S. (2016). Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Damarjati, D. (2018). *Lion Air Medan-Jakarta Delay Parah, Penumpang Marah*. Diakses dari <https://news.detik.com/berita/d-4013727/lion-air-medan-jakarta-delay-parah-penumpang-marah>.
- David L. Loudon and Albert J. Della Bitta. (1993). *Consumer Behavior: Concept and Applications*. The United State of America: By McGraw Hill Inc.
- Deny, S. (2016). *Industri Penerbangan RI Terus Berkembang, Ini Buktinya*. Diakses dari <https://www.liputan6.com/bisnis/read/2629864/industri-penerbangan-ri-terus-berkembang-ini-buktinya>.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2019). Diakses dari <http://hubud.dephub.go.id/website/>.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2019). Diakses dari <http://www.dephub.go.id/berita/baca/jumlah-penumpang-pesawat-domestik-tumbuh-di-atas-perkiraan-1969/?cat=QmVyaXRhfHNlY3Rpb24tNjU=>
- Ekawati, R & Anggraini, S.K, (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Pos Kilat Khusus. *Jurnal Teknik Industri*. Vol.1, No.2 : 96-101.

- Feti. (2019). Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Produk Lipstik Matte Wardah Pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Skripsi. Yogyakarta. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Firmansyah. (2017). *Delay Lebih dari 5 Jam, Penumpang Lion di Soekarno Hatta Marah*. Diakses dari <https://megapolitan.kompas.com/read/2017/10/02/16383341/delay-lebih-dari-5-jam-penumpang-lion-di-soekarno-hatta-marah>.
- Freddy, R. (2008). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta. Gramedia Pustaka Umum.
- Griffin, Jill. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Hadi, S. (2004). *Metodologi Research jilid 3*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hurriyati, R. (2005). Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen. Bandung: Alfabeta.
- Irawan, H. (2004). *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo
- Kompas.com. (2017). *Maskapai Ini Pernah Hiasi Langit Indonesia*. Diakses dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/11/27/060200826/6-maskapai-ini-pernah-hiasi-langit-indonesia?page=all>
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indoensia. Buku 2*. Jakarta. Salemba Empat
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen pemasaran*. Diterjemahkan oleh: Benyamin Molan. Jakarta: Index.
- Kotler, P., dkk. (2004). *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia (Edisi Ketiga)*. Jakarta : PT. Indeks
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*, PT. Indeks, Jakarta.
- Kuwado, F. J. (2017). *Delay Berjam-jam, Calon Penumpang Tinju Loket Lion Air di Bandara*. Diakses dari

<https://nasional.kompas.com/read/2017/10/02/07395661/delay-berjam-jam-calon-penumpang-tinju-loket-lion-air-di-bandara>.

Lion Air. (2019). Diakses dari <http://www.lionair.co.id/>.

Lion Air. (2019) *Tingkatkan Kualitas Layanan di Era Millennials Traveling, Lion Air Mencatatkan Kinerja Ketepatan Waktu 85,97%*. Diakses dari <http://www.lionair.co.id/id/lionexperience/newsroom/2019/07/05/tingkatkan-kualitas-layanan-di-era-millennials-traveling-lion-air-mencatatkan-kinerja-ketepatan-waktu-85-97>

Lovelock, C.H & Wright L.K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa : PT Indeks Kelompok Gramedia*

Lupiyoadi dan Hamdani, (2006). *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.

Mangkuto, W. S. (2018). *Terungkap Misteri JT610 Jatuh, Ini Respons Lion Air* Diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/news/20191026071642-4-110325/terungkap-misteri-jt610-jatuh-ini-respons-lion-air>

Marconi, J. (1993). *Beyond branding. Chicago: Probus Publishing Company*.

Mardiastuti, A., Kami, I. M. (2019). *Heboh Penumpang Kehilangan Hampir Rp 4 Juta di Bagasi, Lion Air Minta Maaf*. Diakses dari <https://news.detik.com/berita/d-4476483/heboh-penumpang-kehilangan-hampir-rp-4-juta-di-bagasi-lion-air-minta-maaf>.

Melysa Elisabeth Pongoh. (2013). *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As* . Jurnal Emba Vol.1 No.4

Mowen, J.C & Minor, M. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2 (Edisi Kelima)*. Jakarta : Erlangga

Mowen. (1995). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: karangan Sutisna.

Nasution, H.M.N. (2004). *Manajemen Transportasi (Edisi Kedua)*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Nugroho. R. A. (2011). *Faktor-faktor yang mempengaruhi keunggulan bersaing pada maskapai penerbangan (studi pada maskapai penerbangan Lion Air di kota Semarang)*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Nurfahana, A. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan PT Telkomsel Jakarta. Skripsi. Jakarta: Universitas Indraprasta PGRI.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry L.L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Praditya, I. I. (2018). *Lion Air Masih Rajai Pasar Penumpang Pesawat di Indonesia*. Diakses dari <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3378815/lion-air-masih-rajai-pasar-penumpang-pesawat-di-indonesia>.
- Prasetya, E. (2014). *Galaknya manajer Lion Air, penumpang protes ditantang berantem*. [online]. <http://www.merdeka.com/peristiwa/galaknya-manajerlion-air-penumpang-protes-ditantang-berantem.html>
- Safitri, R.M. & Esterlita,S.P. (2017). Perkembangan Loyalitas Merek Mahasiswa Terhadap Perguruan Tinggi Berdasarkan Masa Studi. *InSight*, Vol. 19, ISSN: 1693-2552.
- Schiffman dan Kanuk. (2008). Perilaku konsumen. Edisi 7. Jakarta: Indeks
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L. L. (2004). *Consumer behavior, eighth edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Simamora, N. (2019). Lion Air Abai Terhadap Kenyamanan Penumpang. Diakses <https://www.kompasiana.com/nikosimamora/5ca9c350cc52835fe43b9125/lion-air-abai-terhadap-kenyamanan-penumpang>.
- Soneta, R. (2010). Pengaruh citra supermarket terhadap loyalitas pelanggan metro supermarket. Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Sugiarsono, J. (2008). Sepeuluh Tahun Setelah Ledakan Krisis Ekonomi, SWA, 02, 24.
- Sugiarto, (2002), Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sunarto, (2006). *Perilaku konsumen*. Yogyakarta. Amus Yogyakarta dan Aditya Media Yogyakarta

- Suryabrata, S. (2005). *Pengembangan Alat Ukur Psikologi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F, & Diana, S. (2003). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. & Candra, G. (2005). *Service, quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran I. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, F. (2019), *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Utama,A. (2003). “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten”. Staf Pengajar Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta, OPSI, Vol. 1, No. 2, Desember 2003: 96 – 110 ISSN 1693 — 2102.
- Wendha, A. A. A. A. P., Rahyuda, I. K., & Suasana, I. Gst. A. Kt. G. (2013). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*,7(1), 19-28.
- Zahra, S., & Matulesy, A. (2012). Persepsi terhadap kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas konsumen. *Jurnal Psikologi Indonesia* , 1(2), 122-129.