

DAFTAR PUSTAKA

- Azmarani, W. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan Low Cost Carrier (Studi Deskriptif Di PT. Citilink Indonesia Cabang Surabaya) . Volume 4, Nomor 3, September - Desember 2016 ,
1.<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp7f7b40a306full.pdf>
Diakses pada tanggal 02 Juni 2020
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS 19, Edisi 5 Cetakan V, Badan Penerbit UNDIP, Semarang
- Harjati, L. & Venesia, Y. (2015). Pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan Tiger Air Mandala. E-Journal Widya Ekonomika,
<http://ejournal.jurwidyakop3.com/index.php/ekonomika/article/view/231/20>
1 Diakses pada tanggal 04 Juni 2020
- Khuong, & Uyen, (2014). The factors affecting Vietnam Airlines service quality and passenger satisfaction – A mediation analysis of service quality. International Journal of Innovation, Management and Technology, (Vol. 5: 327-333).
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). Manajemen Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Putra, W. & Sutrisna, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Pt. Garuda Citilink Rute Pekanbaru-Jakarta. Jom FISIP Volume 4 No. 2 Oktober 2017.
<https://www.neliti.com/publications/200866/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-loyalitas-pelanggan-pada-maskapai-penerbang> Diakses pada tanggal 28 Mei 2020
- Rusydi, (2017). Customer Excellence, Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sanusi, (2011), Metode Penelitian Bisnis, Salemba Empat, Jakarta
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kombinasi (mixed methode). Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. (2014). Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa – Prinsip, penerapan, dan penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. (2009). Bandung: Fokus Media.

Wiharyo, S. & Budiarti A. (2017). Kepuasan sebagai mediasi pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas penumpang Citilink. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen.

<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/290>

Diakses pada tanggal 01 Juni 2020

Widjaja, L. Aprilia, A. & Harianto, A. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air. Hospitality dan Manajemen Jasa.

<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/5943>

Diakses pada tanggal 22 April 2020

Wahab, & Widiyanti. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Airlines (Studi kasus konsumen di kota Palembang). Ilmiah Manajemen bisnis dan Terapan , 59-71.

<https://core.ac.uk/download/pdf/267823737.pdf>

Diakses pada tanggal 04 Juni 2020

Website & Internet:

Infomasi perusahaan Citilink www.citilink.co.id Diakses pada 04 Juni 2020 melalui google chrome

Laporan final penerbangan <http://knkt.go.id/> Diakses pada 05 Juni 2020 melalui google chrome

Buruknya layanan citilink dalam melayani penumpang yang pesawatnya tertunda berangkat

<https://www.tribunnews.com/bisnis/2015/07/19/buruknya-layanan-citilink-dalam-melayani-penumpang-yang-pesawatnya-tertunda-berangkat>

Diakses pada 26 Juni 2020 melalui google chrome

Jumlah penumpang angkutan udara berniaga tahun 2014-2018

<https://www.google.co.id/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://hubud.dephub.go.id/%3Fid/llu/index/filter:category,1%3Btahun,0%3Bbulan,0%3Bairport,0&ved=2ahUKEwjC2caosajqAhUGbn0KHdctAY8QFjAAegQIARAC&usg=AOvVaw2qVJpQjKZB7O85rj0meDsz> Diakses pada 26 Juni 2020