

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. 2013. Marketing Edisi Baru. Yogyakarta: Media Pressindo
- Ferdinand, A. 2014. Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen (5th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irnandha, Aris. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Manajemen, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Kuntari, Bela Dwi., Kumadji, Srikandi., & Hidayat, Kadarisman. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 36 No 1.
- Kotler, P. & Keller, K. L. 2012. Marketing Management, 14th Global edition. London: Pearson Education.
- Lai, I. K. W. 2015. The roles of value, satisfaction, and commitment in the effect of service quality on customer loyalty in Hongkongstyle tea restaurants. *Cornell Hospitality Quarterly*, 56(1).
- Normasari, Selvy., Kumadji, Srikandi., & Kusumawati, Andriani. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 6 No. 2.
- PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. 2018. Tentang GarudaMiles. <https://garudaindonesia.com>. Diakses pada 2 April 2020, 13.15 PM. PT. Citilink Indonesia. 2018. Informasi Perusahaan. <https://www.citilink.co.id/company-profile>. Diakses pada 06 Juni 2020, 14.14 PM
- Ravitaningsum, Anggit Sadewa. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Maskapai Penerbangan Lion Air di Yogyakarta. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Manajemen, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Sari, Novia., Priyatama, Aditya Nanda., & Satwika, Pratista Arya. 2019. Loyalitas Pelanggan Maskapai Penerbangan Ditinjau dari Kualitas Layanan dan Emotional Branding. *Jurnal Magister Psikologi UMA*, Vol.11 (2): 98 – 103.
- Sugiyono. 2014. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta : Kencana Prenada
- Solomon, Michael R. 2012. Cunsumer Behavior. Ninthn Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Sangadji, E. M. & Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta : Kencana Prenada.
- Starini, Hygid. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Toko Basuki Jaya Yogyakarta). Skripsi Tidak Diterbitkan. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Tjiptono, F. & Diana, A. 2015. Pelanggan Puas? Tak Cukup!. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. Service, Quality, and Satisfaction. Edisi pertama. Yogyakarta : Andi Offset.
- Zilfia, Yafie Erina. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Butik Meliaara di Bandar Lampung. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen, Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. (2013). Service Marketing: Integrating Customer Focus across The Firm, 6th edition. Singapore: Mc Graw Hill.