

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M., & Parvez. (2009). Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Loyalty. *ABAC Journal*, Vol 29, No 1, 24-38.
- An, M., & Noh, Y. (2009). Airline customer satisfaction and loyalty: Impact of in-flight service quality. *Service Business* Vol. 3 No.3, 293-307.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmawati, R., & Wahyudin, M. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall. *Jurnal Daya Saing*, Program MM-UMS.
- Budiarto, S. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pelanggan dan Reputasi Perusahaan. *Jurnal Riset Manajemen dan Akutansi* Vol 3, 103-121.
- Dharmawansyah, I. (2013). Pengaruh Experiential Marketing dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Managemen Analisis Jurnal*, 1-10.
- Gaffar, V. (2020). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hairany, E., & Sangen, M. (2014). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Pengembangan dan sertifikasi Batu Mulia (LPSB) di Martapura Kabupaten Banjar. *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 2, No. 3, 251-60.
- Irawan, H. (2004). *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*, 14th Global edition. London: Pearson Education.
- Masram, & Mu'ah. (2014). *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Perlaihan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.

- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2001). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Mu'ah. (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction, A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: McGraw-Hill.
- Rahmiati, M. (2012). Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan studi kasus: Honda Vario.
- Riena, F., & Tuti, M. (2007). Mutu Pelayanan Inflight Services PT. Garuda Indonesia. *Panorama Nusantara Edisi III*, 26-38.
- Rossiter, J., & Bellman. (2012). Emotional branding pays off: how brands meet share of requirements through bonding, companionship, and love. *Journal of Advertising Research*, 52(3).
- Sari, N., Priyatama, A. N., & Satwika, P. A. (2019). Loyalitas Pelanggan Maskapai Penerbangan Ditinjau dari Kualitas Layanan dan Emotional Branding. *Jurnal Magister Psikologi UMA*, Vol. 11, 98-103.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Mudah, Praktis Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tanasal, I. S. (2014). Pengaruh Pre-flight Service Quality, In-flight Service Quality, dan Post-flight Service Quality Terhadap Passanger Loyalty Melalui Passanger Satisfaction Garuda Indonesia di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.3 No.2*, 1-16.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Surabaya: Andi Publisher.
- Tjokroaminoto, J., & Kunto, Y. S. (2014). Analisa Pengaruh Brand Image dan Compang Image Terhadap Loyalitas Retailer . *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol 2*, 1-11.
- Wardhani, K. E. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan. *Jurnal Studi Manajemen&Organisasi*, 40-63.
- Yuniarti, & Vinna, S. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia.

Indonesia domestic airline market: rapid growth, rivalry intensifies. Diakses pada 7 April 2020, dari <https://centreforaviation.com/analysis/reports/indonesia-domestic-airline-market-rapid-growth-rivalry-intensifies-410650>

Monthly Operating Data Garuda Indonesia. Diakses pada 1 Juni 2020, dari <https://www.garuda-indonesia.com/id/en/investor-relations/company-data/monthly-operating-data/index>

Service Concept Garuda Indonesia. Diakses pada 7 April 2020, dari <https://www.garuda-indonesia.com/id/en/garuda-indonesia-experience/service-concept/index>

Top Brand Index Kategori Transportasi. Diakses pada 7 April 2020, dari <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>

www.dephub.go.id diakses pada 20 April 2020

