

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Muwafik Saleh. (2010). Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Himah, Nur. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Membentuk Loyalitas penumpang Pada Percetakan Yesika di Lumajang. Jurnal
- Arima, Rahmi, dan Sari. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Penerbangan Lion Air Kota Padang. Jurnal RAP UNP. 9(1), 82-91.
- Chandra. 2011. Service, Quality & Satisfacation. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gabrielle, dan Harjati. 2018. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas penumpang Maskapai Garuda Indonesia. Jurnal Manajemen Pemasaran. 8(1), 2089-3477.
- Hurriyati. 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabetha.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba.
- Natasha dan Lily. 2018. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas penumpang Maskapai Garuda Indonesia. Jurnal Manajemen Pemasaran. 8(1), 55-70.
- Nurmalasari. 2016. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Zoom Surabaya. Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa. 4(2).
- Parasuraman. 2011. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. Service Quality. 20(15), 2-20.
- Putra. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas penumpang pada Maskapai Penerbangan PT. Garuda Citilink Rute Pekanbaru-Jakarta. JORN FISIP. 4(2), 1-15.
- Robinette. 2001. Emotion Marketing: The Hallmark Way of Winning Customers for Life.

- Romzi, Rachma, dan Slamet. 2014. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas penumpang Melalui Kepuasan Pelanggan di Bukalapak. *Jurnal Riset Manajemen*. 20(15), 108-123.
- Sinurat. 2017. Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal EMBA*. 5(2), 2303-1174.
- Sudijono. 2010. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sutama. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan: Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D*. Surakarta: Fairuz Media.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offest.

