

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Sanusi, (2011) *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Barata, Atep Adya (2013). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo
- Duari, I Putu Hardani Hesti. (2018). *Tiket Penerbangan Domestik*. Yogyakarta : Deepublish.
- Dharmadewi, NiPutu Cempaka.(2016). Pengaruh kewajaran harga, citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna jasa penerbangan domestik Garuda Indonesia di Denpasar. Jurnal Universitas Mahasaraswati
<https://ojs.stimihandayani.ac.id/index.php/PROSIDING/article/view/220>
 diakses tanggal 05 oktober 2019
- Fitriasari, Syahra Ariesta. (2018). Analisis dampak On Time Performance (OTP) pada kegiatan transportasi udara. Jurnal Universitas Brawijaya Malang
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2522> diakses pada 20 April 2020
- Griffin, Jill. (2010). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hasan, Ali. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Jakarta: CAPS
- Hurriyati, Ratih. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Judiari, Josina, (2010) *Psikologi Konsumen*. Buku Ajar Kompetindo.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). *Marketing Management*. 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kartajaya, Hermawan. (2014). *WOW Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Maddy, Khairul,(2009), *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta ; Chama Digit
- Ningtias,Tamara Puspa. (2018). *Pengaruh Produk, Harga, dan Distribusi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel*

Intervening pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
<http://eprints.radenfatah.ac.id/2989/1/Tamara%20Puspa%20Ningtias%20%2814190329%29.pdf> Diakses pada 10 April 2020

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015, *Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management)*. PM 89 Tahun 2015

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008, *Penyelenggaraan angkutan udara*. PM 25 Tahun 2008

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, *Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara*. PM 77 Tahun 2011

Pratomo & Shaff, Akhsin. (2011). *Pelayanan Prima*. Bandung: Angkasa Bandung

Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Rahmayati, Siti (2018) *Pengaruh citra perusahaan, kualitas layanan, harga terhadap loyalitas pelanggan Garuda Indonesia Airlines di Lampung*. Universitas Lampung (<http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/31449>) Diakses pada 10 April 2020

Sanusi, Anwar (2011) *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.

Suharsim,Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Soemohadiwidjojo, Arini T. (2017). *Key Performance Indicator Untuk Perusahaan Jasa*. Jakarta : Raih Asa Sukses.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. (2011) *.Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara

Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2010) *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Yogyakarta : Andi Offset

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009. Penerbangan. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Widiyanto, Ibnu (2008). *Pointers: Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Undip

Yunika, Dortina. dkk.(2017). Pengaruh On Time Performance terhadap minat beli ualng pada Pt.Garuda Indonesia(persero)tbk. Jurnal UniversitasPancasila. <http://journal.univpancasila.ac.id/index.php/jtda/article/view/778> di akses pada tanggal 12 oktober 2019

Website & Internet

<https://www.oag.com/on-time-performance-airline-airport-star-ratings> Diakses pada 10 April 2020

<https://www.garuda-indonesia.com/id/en/investor-relations/annual-report-dan-sustainability-report/annual-report> (diakses pada 25 April 2020)

<https://www.menlhk.go.id/> diakses pada 20 April 2020

<https://999-logo.blogspot.com/2016/04/logo-garuda-indonesia-airways-free.html> diakses pada 22 April 2020

