

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.M., & Parvez, N. (2009). *“Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty”*. ABAC Journal Vol.29 (1).
- Andi, S. (2012). *“Pengaruh Price Fairness Dan Customer Services Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bus Pt. Antar Lintas Sumatera). Thesis”*: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Aryani, D., & Rosita, F. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*.
- Assauri, S. (2003). *“Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction”*, Usahawan No. 01 Tahun XXXII Januari 2003.
- Azwar, S. (2004). *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2013). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cornelia, E., & Nancy, F.S. (2002). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC di Surabaya*.
- Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1992). *“Measuring Service Quality : A Reexamination And Extension”*, *Journal Of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Elsy. (2015). *Insiden Lion Bukan yang Pertama . Padang Ekspres*.
- Fitzsimmons, J.A. (2001). *Service Management Operation Strategy, and Information Technology*. Third Edition. USA : Mac Graw-Hill International Edition.
- Fornell, C. (1992). *“A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience.”* *Journal of Marketing*. 56 (1), 6-21.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta : Erlangga.
- Guilford, J.P., & Fruchter, B. (1978). *Fundamental Statistics In Psychology and Education*. Tokyo : McGraw-HillKogakusha, Ltd.
- Hadi, S. (2000). *Metodologi Research (Jilid 1)*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Hurriyanti, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung : Alfabeta.

- Kartajaya, H. (2007). *Boosting Loyalty Marketing Performance : Menggunakan Teknik Penjualan. Customer Relationship Management, dan Servis untuk Mendongkrak Laba*. Jakarta : Mark Plus, Inc.
- Keller., & Kevin L. (1998). *Strategic Brands Management: Building, Measuring and Managing Brand Equity* New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P. (1994). *Manajemen Pemasaran. Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, P., Karen, A.F. (1995). *Strategic Marketing for Educational Institutions*, edisi 2. New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, P., Hayes., Thomas., Bloom P.N. (2002). *Marketing Professional Service*, Prentice Hall International Press.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Ed12. Jilid 2. Jakarta : PT Indeks.
- Kumar, S. R. 2002. *Brand loyalty as a strategy*. www.hinduonnet.com/thehindu/thescrypt. diakses 19 Oktober 2014.
- Lion Air itu ranking satu dari pengaduan penerbangan (2015, 23 Februari). *Tempo*.
- Lovelock, C.H., & Wirtz. (2011). *Service Marketing in Asia : case book*. Prentice Hall International, inc.
- Manurung, L. (2010). *Strategi dan Inovasi Model Bisnis Meningkatkan Kinerja Usaha Studi Empiris Industri Penerbangan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Mardalis, A. (2005). *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Customer*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Ospara, A.W. (2012). *Analisis Pengaruh Customer Value, Perception To Founder, Customer Satisfaction Terhadap Brand Loyalty*. Tesis. Jakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111–124.
- Paul, J.P., & Jerry, C.O. (2000). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Binarupa Aksara.

- Pranata., Tutut., & Marheni, E.S (2003). "Pengaruh Image terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Smartphone Iphone". *Jurnal Fakultas Komunikasi dan Bisnis*. Universitas Telkom.
- Ria. (2015, 6 Agustus). Lima Kasus Maskapai Penerbangan yang dibawa ke Pengadilan, dari Pesawat Delay hingga Barang Bawaan Hilang di Bagasi Pesawat, *Hukum Online*.
- Riana, G. (2008). Pengaruh *Brand Trust* Terhadap *Brand Loyalty* , Buletin Studi Ekonomi, 02, 13.
- Deddy, S. (2015, 22 Februari). Ricuh Delay, Lion Air Akhirnya Batalkan Seluruh Penerbangan. *CNN Indonesia*.
- Sarwono, J. (2012). *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS, Tuntutan Praktis dalam Menyusun Skripsi*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Seratus penerbangan dibatalkan, akibat tertundanya sejumlah penerbangan (2015 22 Februari). *Tempo*.
- Setiadi, N.J. (2014). *Perilaku konsumen: Perspektif kontemporer pada motif, tujuan dan keinginan konsumen*. Jakarta : Kencana Prenada Media.
- SNO. (2015). Triwulan III Tahun 2015, Jumlah Penumpang Udara Domestik Naik 16,25 Persen. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Sugiarsono, J. (2008, Januari). Sepuluh Tahun Setelah Ledakan Krisis Ekonomi, *SWA*, 02, 24.
- Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta :PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2012). *Statistka Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Gregonius, C. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. (3rded).Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Warpani, P.S. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Bandung* : Penerbit ITB.

Yuliana. (2001). “Analisis Faktor-Faktor yang Berkaitan dengan Loyalitas Pelanggan dan Dampaknya terhadap Perpindahan Pelanggan pada UD.Gita Jaya Semarang.” Thesis : Universitas Diponegoro Semarang.

Zeithaml. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Meansand Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*. 52(3). 2-22

Zeithaml, V.A. (2000). Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What we Know and What We Need to Learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 28(1). 67.

