

## DAFTAR REFERENSI

- Aptaguna A, Pitaloka E. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek. *Widyakala J.* 3(2012):49. DOI:10.36262/widyakala.v3i0.24. ISSN:2337-7313.
- Damayanti C, Wahyono. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. 4(3):236–251. DOI:10.15294/MAJ.V4I3.8875. ISSN 2252-6552.
- Daryanto, Setiabudi I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Bintoro, editor. Gava Media.
- Etemad-Sajadi R, Way SA, Bohrer L. 2016. Airline Passenger Loyalty: The Distinct Effects of Airline Passenger Perceived Pre-Flight and In-Flight Service Quality. *Cornell Hosp. Q.* 57(2):219–225. DOI:10.1177/1938965516630622. ISSN:19389655.
- Garuda Indonesia Airline. 2021. Data Historikal Operasional. Diunduh tanggal 25 September 2020, <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/investor-relations/company-data/historical-operating-data/index>.
- Garuda Indonesia Airline. 2021. *Corporate Vision Mission*. Diunduh tanggal 25 September 2020, <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-profile/corporate-vision-mission/index>
- Garuda Indonesia Airline. 2021. *Domestic Destination*. Diunduh tanggal 25 September 2020, <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/destination/route-map/index-domestic>
- Hamonangan Sinaga C, Sudiarta IN, Mananda IGS. 2016. Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan wisatawan nusantara pada maskapai lion air di Bali. *J. IPTA.* 4(2):26. DOI:10.24843/IPTA.2016.v04.i02.p06. ISSN:2338-8633.
- Karnita Iin, Darsono N. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Perusahaan Penerbangan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Pelanggan Maskapai Lion Air di Kota Banda Aceh. *J. Ilm. Mhs. Ekon. Manaj.* 3(1):55–70. E-ISSN: 2598-635X

- Kotler P, Armstrong G. 2014. Principles of Marketing. FIFTEENTH. Edinburgh Gate: Pearson Education Limited.
- Kotler P, Keller K. 2016. Marketing Management. Ed ke-15. Edinburgh Gate: Pearson Education Limited.
- Lakshmidivy Dayu A. 2018. Pengaruh Service Quality, Customer Satisfaction, dan Brand Trust di Mediasi Oleh Customer Commitment Terhadap Customer Loyalty Penumpang Maskapai Low Cost Carrier Di Bali. *J. Din. Manaj. DAN BISNIS*. 1(2). DOI:10.21009/JDMB.01.2.03. ISSN:2614-1353.
- Latan H, Ghozali I, editor. 2017. Partial Least Squares. Third Edit. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Louisrianda R, Tabrani M. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, citra perusahaan terhadap loyalitas merek dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada maskapai garuda indonesia. *J. Ilm. Mhs. Ekon. Manaj.* 2(3):154–177.
- Lupiyoadi R. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Ed ke-3. Salemba Empat.
- Maharani NLPAP, Ekawati NW. 2019. Peran Kepuasan Konsumen memediasi Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Berbelanja Clothing Online melalui Instagram. *E-Jurnal Manaj. Univ. Udayana*. 8(9):5672. DOI:10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i09.p16. ISSN:2302-8912.
- Rahim AG. 2016. Perceived Service Quality and Customer Loyalty: The Mediating Effect of Passenger Satisfaction in the Nigerian Airline Industry. *Int. J. Manag. Econ.* 52(1):94–117. DOI:10.1515/ijme-2016-0029. ISSN:2299-9701.
- Rizan M, Setyaningsih R, Saidani B. 2016. The Influence of Service Quality and Price Toward Trust and Its Impact on Customer Loyalty of Low Cost Carrier Indonesia. *JRMSI - J. Ris. Manaj. Sains Indones.* 7(1):176. DOI:10.21009/JRMSI.007.1.10. ISSN:2301-8313.
- Sandada M, Matibiri B. 2016. An Investigation into the Impact of Service Quality, Frequent Flier Programs and Safety Perception on Satisfaction and Customer Loyalty in the Airline Industry in Southern Africa. *South East Eur. J. Econ. Bus.* 11(1):41–53. DOI:10.1515/jeb-2016-0006. ISSN:1840118X.
- Sanusi A. 2017. Metode Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.

- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tjiptono F. 2012. *Service Management*. Ed ke-2. Andi.
- Tjiptono F, Chandra G. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Ed ke-4. Andi.
- Umar H. 2014. Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier Factors Affecting Customer ' s Satisfaction on Low Cost Carrier Flight. *J. Manaj. Transp. logistik*. 01(02):127–138. ISSN:2355-4721
- Wilson N. 2018. The Impact of Service Quality and Brand Image toward Customer Loyalty in the Indonesian Airlines Industry. *J. Manaj. Indones*. 18(3):222. DOI:10.25124/jmi.v18i3.1734. ISSN:2502-3713.