

## DAFTAR PUSTAKA

- Assegaff, Mohammad. 2009. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan: Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol 10, No 2, Juli 2009, h 334-343.
- Damardjati. 1995. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha.
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Faradisa. 2016. *Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Indonesian Coffeshop Semarang (ICOSS Cafe)*. *Journal of Management* , 2(2).
- Ghozali, Imam. 2017. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24*. Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, dialih bahasakan oleh Dwi Kartini Yahya. 2002. *Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it*, Lexington Books. Singapore.
- Hadi. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Penerbangan Garuda Indonesia Terhadap Loyalitas Penumpang: Skripsi*, Sarjana Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto, Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, K. Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran (edisi ketigabelas)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya: Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol 6, No. 2, September 2004, h 123-136.
- Nurafni. 2015. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Swalayan Smart Pasir Pangaraian: Skripsi*, Sarjana Universitas Pasir Pangaraian, Riau.
- Nurchayadi, Heru. 2010. *Analisis Regresi Pada Data Outlier Dengan Menggunakan Least Trimmed Square (LTS) Dan MM-Estimasi: Skripsi*, Sarjana Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan, Nomor: PM 49 Tahun 2012, *Standar Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*.

- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Sarjana, H. Eksakta. 2017. *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Udara Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Kargo Di Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta: Skripsi*, Sarjana Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto, Yogyakarta
- Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media
- Subagio, Hartono dan Saputra, Robin. 2012. *Pengaruh Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction dan Image Terhadap Customer Loyalty (Study Kasus Garuda Indonesia): Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 7, No. 1, April 2012, h 42-52
- Sukmawati, Ida dan Massie, James D.D. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Air Manado: Jurnal EMBA*, Vol 3, No. 3, September 2015, h 729-742
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Wardani, T. Ulfa. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara): Skripsi*, Sarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan
- Yawandari, Festus. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Penumpang Domestik Di Bandar Udara Frans Kaisiepo Biak (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang): Skripsi*, Sarjana Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto, Yogyakarta