



DAFTAR PUSTAKA

Buku teks:

Cooper, Donald R., Pamela S. Schindler (2017), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 12, Jilid 1, Terjemahan oleh Rahma Wijayanti dan Gina Gania, Jakarta: Salemba Empat.

Ghozali, Imam (2016), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, Edisi 8, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Keller, Kevin Lane (2013), *Strategic Brand Management*, Edisi 4, USA: Pearson Educated Limited.

Kotler, Phillip dan Gary Armstrong (2014), *Principles of Marketing*, Edisi 15, England: Pearson Education Limited.

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller (2016), *Marketing Management*, Edisi 15, England: Pearson Education Limited.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2016), *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Artikel:

Darmawo, Syarief dan Monika Chandra (2016), *Brand Image sebagai Variabel Pemoderasi Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Konsumen Garuda Indonesia*, Bina Ekonomi: Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan, Vol. 20 No. 2

Fajarinto, Bayu, Nawazirul Lubis, dan Saryadi (2013), *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada CV. AHASS Sahabat Sejati Motor Tembalang Semarang)*, Diponegoro Journal of Social and Politic, p. 1-12

Leliga, Felicia Juliani (2013), *Analisa Pengaruh Brand Image terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Mediator pada The Dreamland Luxury Villas and Spa, Bali*, Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa, Vol.1 No. 1.

Nurmasari, Eva, Samuel Wahyu Widodo, dan Regina Jokom (2016), *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Zoom Surabaya*, Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa, Vol. 4 No. 2

Tomida, Merida dan Budhi Satrio (2016), *Pengaruh Harga dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Footwear Yongki Komaladi*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Juli Vol. 5 No. 7

Wendha, A.A. Ayu Atika Paramitha, I Ketut Rahyuda, dan I Gst. A. Kt. G. Suasana (2013), *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda*



Website dan Sumber Media dari Internet:

A. Website dan Sumber Media dari Internet dengan Pengarang:

Fransisca, Gloria dan Katharina Lawi 2017, *OTP Garuda Indonesia Capai 90%*, diakses 14 Maret 2018, <http://industri.bisnis.com/read/20171229/98/722129/otp-garuda-indonesia-capai-90>

Ibo, Ahmad 2018, *Sektor Pariwisata Jadi Investasi Unggulan di 2018*, diakses 14 Maret 2018, <http://lifestyle.liputan6.com/read/3217850/sector-pariwisata-jadi-investasi-unggulan-di-2018>

Putra, Idris Rusadi 2018, *Kondisi Garuda Indonesia Terkini, dari Rugi Rp 3 Triliun Hingga Pelayanan Dikurangi*, diakses 15 Maret 2018, <https://www.merdeka.com/uang/kondisi-garuda-indonesia-terkini-dari-rugi-rp-3-triliun-hingga-pelayanan-dikurangi.html>

B. Website dan Sumber Media dari Internet Tanpa Pengarang:

Angkasa Pura Airport Layani 89,7 Juta Penumpang Sepanjang Tahun 2017 2018, diakses 14 Maret 2018, <https://www.ap1.co.id/id/information/news/detail/angkasa-pura-airport-layani-897-juta-penumpang-sepanjang-tahun-2017>

Garuda Indonesia, diakses 14 Maret 2018, <https://www.airlineratings.com/ratings/garuda-indonesia/>

Konsep Layanan: Keramah tamahan Indonesia diaplikasikan dalam Ikon yang Memanjakan Pancaindra, diakses 14 Februari 2018, <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/service-concept/index.page>

Tentang Garuda Indonesia, diakses 13 Februari 2018, <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-profile/about/index.page>

Top Brand Index 2018 Fase 1 Kategori: Transportasi, diakses 13 Februari 2018, http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2018_fase_1