

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Kotler, Philip (2013), *Strategi Brand Management*, 14th Edition, England: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip., Gary Armstrong (2015), *Principles of Marketing*, 16th Edition, England: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip., Gary Armstrong (2014), *Principles of Marketing*, 15th Edition, England: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip., Kevin L. Keller (2016), *Marketing Management*, 15th Edition, England: Pearson Education Limited.
- Setiyaningrum, Ari, Jusuf Udaya dan Efendi (2015), *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 1, Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra (2017). *Pemasaran Strategik*, Edisi 3. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy (2019). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta : ANDI.
- Kotler, Philip., Gary Armstrong, Lloyd C, Harris dan Nigel Piercy (2017), *Principles of Marketing*, European, 7th Edition, England: Pearson Education Limited.
- Cooper, Donald R., Pamela S Schindler (2014), *Bussines Research Methods*, Edisi 12, New York: McGraw Hill.
- Gohzali, Imam (2018), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, Edisi 9, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Umar, Husein (2019), *Metode Riset Manajemen Perusahaan*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

JURNAL :

- Weenas, Jackson R.S. (2013), “Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta”, Jurnal Jurnal EMBA 607, Vol.1, No.4 2013.
- Upamannyu, Nischay Kumar, Sankpal Shilpa (2014), “*Effect Of Brand Image On Customer Satisfaction & Loyalty Intention And The Role Of Customer Satisfaction Between Brand Image And Loyalty Intention: A Study In Context Of Cosmetic Product*”, *Journal of Social Science Research*, Vol.3, No.2 2014.
- Kurniawati, Tyas , Bambang Irawan, Adi Prasodjo (2019), “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember”, Jurnal EJEBA, Vol.6, No.2 2019.
- Wu, Chi-Chuan, Shu-Hsien Liao, Yin-Ju Chen, Wei-Lun Hsu (2011), “*Service quality, brand image and price fairness impact on the customer satisfaction and loyalty*”, Jurnal IEEM, 2011.
- Yesenia, Edward Halomoan Siregar (2014), “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan”, *Journal of Management and Organizations*, Vol.5, No.3 2014.
- Amanah, Dita (2010), ”Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang.M. Yamin Medan”, Jurnal Keuangan & Bisnis, Vol.2, No.1 2010.
- Pasharibu, Yusepaldo, Eristia Lidia Paramita, Stefianus Febrianto (2018), “*Price, service quality and trust on online transportation towards customer satisfaction*”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 21, No. 2 2018.
- Prabela, Cintia Veronica Eka, Srikandi Kumadji, M. Kholid Maward (2016), “Pengaruh *Integrated Marketing Communication (Imc)* Dan *Public Relations* Terhadap Citra Merek Dan Keputusan Pembelian (Survei Pada Pengunjung Harris Hotel & Conventions Malang)”, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.35, No.2 2016.
- Astuti, Nopriani (2016), “Hubungan Citra Merek Dengan Loyalitas Merek Pada Konsumen Mobil PT. Hondasemoga Jaya Samarinda”, *Ejournal psikologi*, Vol.4, No.3 2016.

- Alfian B. (2012), Skripsi : “Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Mobil Toyota Kijang Innovapada PT. Hadji Kalla cabang Polman. Fakultas Ekonomidan Bisnis, Universitas Hasanuddin.
- Wijaya, Bambang Sukma (2013), “*Dimensions of Brand Image: A Conceptual Riview from the Perspective of Brand Communication*”, Jurnal Business and Management, Vol.16, No.4 2013.
- Nst, Muhammad Fakhru Rizky, Hanifa Yasin (2014), “Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Minat Beli Perumahan Obama Pt.Nailah Adi Kurnia Sei Mencirim Medan”, Jurnal Manajemen & Bisnis, Vol.14, No.02 2014.
- Harun, Rasyid, Agus Tri Indah (2018), “Pengaruh Inovasi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha di Kota Tangerang Selatan”, Jurnal BSI, Vol.XVI, No.1 2018.
- Slamet, Taofik, Hilmi Aulawi (2015), “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Teknologi Garut”, Jurnal Kalibrasi Sekolah Tinggi Teknologi Garut , Vol. 13, No.1 2015.
- Neupane, Ramesh (2015), “*The Effects of Brand Image on Customer Satisfaction and Loyalty Intention in Retail Super Market Chain UK*”, Journal IJSSM Vol-2, issue-1: 9-26 2015.
- Lasander, Christian (2013), “Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional (Survey Pada Industri Rumah Tangga Dodol Daging Pala Audia Di Tahuna Kab. Sangihe)”, Jurnal EMBA, Vol.1, No.3 2013.
- Mulyaningsih, Luh Ayu dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana (2016), “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Ocbc Nisp”, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No.1 2016.
- Khan, Mubbsher Munawar, Mariam Fasih (2014), “*Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector*”, Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, Vol.8, No.2 2014.
- Wairimu, Wanyanga Lucy (2011), Skripsi: *The Influence Of Price On Customer Satisfaction Among Mobile Phone Users In Westlands*, Nairobi, University Of Nairobi

Mar'ati, Nafisa Choirul, (2016), "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Surabaya)" *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, Vol.3, No.3 2016.

Tangguh W, Ghalih Galang, Edriana Pangestuti, Inggang Perwangsa Nuralam (2018), "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2016/2017 Dan 2017/2018)" *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, Vol. 61, No.2 2018.

Sondakh, Conny (2014), "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)" *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol.3 ,No.1 2014.

WEBSITE:

Databoks.katadata (2018), *Penumpang Pesawat Penerbangan Domestik Januari-Oktober 2018 Tumbuh 7%*, diakses tanggal 18 Oktober 2019 <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/12/20/penumpang-pesawat-penerbangan-domestik-januari-oktober-2018-tumbuh-7>

Databoks.katadata (2017), *Maskapai Dengan Produksi Penumpang Domestik Terbesar*, diakses tanggal 18 Oktober 2019 <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/12/16/inilah-maskapai-dengan-produksi-penumpang-domestik-terbesar>

Lion Air, diakses tanggal 19 Oktober 2019 <http://www.lionair.co.id/lion-experience/about-us> diakses 19 Oktober 2019).

Sriwijaya Air, diakses tanggal 19 Oktober 2019 <https://www.sriwijayaair.co.id/new/aboutus>

Arnani, M, Bayu Galih (2019), *5 Fakta Pencabutan Bagasi Gratis Lion Air dan Wings Air*, di akses tanggal 19 Oktober 2019 <https://ekonomi.kompas.com/read/2019/01/07/153545026/5-fakta-pencabutan-bagasi-gratis-lion-air-dan-wings-air?page=all>

Hartati, Prawira Maulana 2019, *Nam Air dan Sriwijaya Air Kurangi Bagasi Gratis Mulai Maret, Lebih 15 Kilogram Harus Bayar*, di akses 19 Oktober 2019 <https://sumsel.tribunnews.com/2019/02/21/nam-air-dan-sriwijaya-air-kurangi-bagasi-gratis-mulai-maret-lebih-15-kilogram-harus-bayar>

Wikipedia, Lion Air, Diakses 16 Desember 2019 https://id.wikipedia.org/wiki/Lion_Air

Wikipedia, Sriwijaya Air, di akses 16 Desember 2019 https://id.wikipedia.org/wiki/Sriwijaya_Air