

## DAFTAR PUSTAKA

- Agmasari, Silvia (2018). Sepuluh Maskapai Terbaik di Dunia 2018 Garuda Indonesia Nomor Berapa?. Diakses 28 Februari 2020, dari <https://travel.kompas.com/read/2018/07/18/110800127/10-maskapai-terbaik-di-dunia-2018-garuda-indonesia-nomor-berapa->
- Agmasari, Silvia (2019). Daftar Sepuluh Maskapai Terbaik Dunia Tak Ada Garuda Indonesia. Diakses 28 Februari 2020, dari <https://travel.kompas.com/read/2019/06/19/070000227/daftar-10-maskapai-terbaik-dunia-tahun-2019-tak-ada-garuda-indonesia>
- Anggraini, Puspita Arika (2019). Kasus Harley di Garuda Mengapa Orang Suka Barang Mewah?. Diakses 26 Februari 2020, dari <https://www.kompas.com/tren/read/2019/12/09/071200765/kasus-harley-di-garuda-mengapa-banyak-orang-suka-barang-m>
- Badan Pusat Statistik. (2018). Statistik Indonesia 2018. Diakses 26 Februari 2020. Dari <https://www.bps.go.id/publication/2018/07/03/5a963c1ea9b0fed6497d0845/statistikindonesia-2018.html>
- BBC. (2019). Kasus Garuda Indonesia Erick Tohir Pecat Beberapa Sejumlah Direktur Terkait Dugaan Penyelundupan Motor Harley Davidson. Diakses 26 Februari 2020, dari <https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-50689915>
- Budd, Lucy & Stephen Ison. (2017). *Air Transport Management An International Perspective*. Newyork : Routledge
- CNN Indonesia. (2019). Kronologi Kisruh Laporan Garuda Indonesia. Diakses 26 Februari 2020, dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20190430174733-92-390927/kronologi-kisruh-laporan-keuangan-garuda-indonesia>
- Darmanto. (2016). *Pemasaran Untuk Mahasiswa, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah*. Yogyakarta : Deepublish

- Detik Travel. (2019). Mengapa Garuda Indonesia Jadi Maskapai Penerbangan Favorit?. Diakses 20 April 2020, dari <https://travel.detik.com/advertorial-news/block-travel/d4684596/mengapa-garuda-indonesia-jadi-maskapai-penerbangan-favorit>
- Farhan, Fikri. (2013). Profil Perusahaan Garuda Indonesia. Diakses 04 Mei 2020, dari <https://fikrifarhan.wordpress.com/2013/10/31/477/>
- Fatihudin, Didin & Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Yogyakarta : Deepublish
- Ferdinand, Augusty. (2011). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro
- Ferdinand, Augusty. (2018). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. (2014). *Metode Alternatif Dengan Partial Least Square*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Hamid, Abdelsalam Adam., Sidding Balal Ibrahim., Abdelmonim Shawgi., dan Abdel Hafiez. (2015). *Interaction effect of perceived service quality and brand image on customer satisfaction*. Asian Journal of Management Sciences, Volume 3 No.10 hlm.1-8. Diakses pada 21 Maret 2020, dari [https://www.researchgate.net/publication/311312477\\_Interaction\\_effect\\_of\\_perceived\\_service\\_quality\\_and\\_brand\\_image\\_on\\_customer\\_satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/311312477_Interaction_effect_of_perceived_service_quality_and_brand_image_on_customer_satisfaction)
- Hasan, Ali. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta : Center of Academic Publishing Service

- Herdi Alif Hikam. (2019). Garuda Lagi Banyak Kasus Bagaimana Kepercayaan Konsumen?. Diakses 2 Maret 2020, dari <https://m.detik.com/finance/berita-ekonomi-bisnis/d-4819947/garuda-lagi-banyak-kasus-bagaimana-kepercayaan-masyarakat>
- Herliza, Radita & Marheni Eka. (2016). *Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Zara di Mall PVJ Bandung*. e-Proceeding of Management, Volume 3, halm. 1949-1955, Diakses 21 Maret 2020, dari <https://librarye proceeding.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/1917>
- Info Penerbangan. (2019). Menuju Bisnis Aviasi yang Sehat. Diakses 27 April 2020, dari <https://www.infopenerbangan.com/menuju-bisnis-aviasi-yang-sehat-2/>
- Jagokata.com. *Arti Kata Penerbangan Menurut KBBI*. Diakses 20 April 2020, dari <https://jagokata.com/arti-kata/penerbangan.html>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta : Rajawali Pers
- Lahap, Johanudin., Nur Safiah., Noraslinda., dan Salleh Mohd. (2016). *A Study of Brand Image towards Customer's Satisfaction in the Malaysian Hotel Industry*. Procedia - Social and Behavioral Sciences, Volume 224, hlm.149-157, Diakses 21 Maret 2020, dari <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816305146>
- Laporan Tahunan Garuda Indonesia. (2018). Annual Report 2018 Garuda Indoneisa. Diakses pada 26 Februari 2020, dari [https://www.garuda-indonesia.com/files/pdf/investor-relations/report/AR\\_2018-Webversion.pdf](https://www.garuda-indonesia.com/files/pdf/investor-relations/report/AR_2018-Webversion.pdf)
- Limakrisna, Nandan & Togi Parulian. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Noor, Juliansyah. (2014). *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*. Jakarta : PT Grasindo

- Prihantoro, Rudy. (2012). *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Rizqy, Rochyan Ridlo Rien., Moh Mukeri Warso., & Aziz Fathoni. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen PT Graha Service Indonesia Cabang Semarang. *Journal of Management*, Volume 2 No.2. Diakses 20 April 2020, dari <https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/497>
- Rusydi, Muhammad. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta : Gosyen Publishing
- Sangadji, Etta Mamang. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Andi
- Sari, Rita Novita. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Hypermarket Mall Samarinda Central Plaza di Samarinda. *e-journal administrasi bisnis*, Volume 4 No.4 hlm.113-1126. Diakses 21 Maret 2020, dari [https://ejournal.hi.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/01/Jurnal%20Rita%20Novita%20Sari%20\(01-17-17-03-13-39\).pdf](https://ejournal.hi.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/01/Jurnal%20Rita%20Novita%20Sari%20(01-17-17-03-13-39).pdf)
- Sarwono, Jonathan. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan PLS – SEM*. Yogyakarta : ANDI
- Sembiring, M. Noor. (2012). *Strategi Pemasaran Jasa Teori & Aplikasi di Indonesia*. Yogyakarta : Deepublish
- Setya, Tryning Rahayu. (2012). Profile Perusahaan Garuda Indonesia. Diakses 04 Mei 2020, dari <https://m.merdeka.com/garuda-indonesia/profil/>
- Shaw, Stephen. (2007). *Airline Marketing and Management Sixth Edition*. Burlington : Ashgate Publishing Company

- Sholeha, Ludviyatus., Sutrisno Djaja., dan Joko Widodo. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kecamatan Banyuwangi*. Jurnal Pendidikan Ekonomi, Volume 12 No.1 hlm.15-24. Diakses pada 21 Maret 2020, dari [jurnal.unej.ac.id](http://jurnal.unej.ac.id)
- Sudaryana, Bambang. (2017). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Deepublish
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta
- Sunyoto, Danang. (2013). *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenali Konsumen*. Yogyakarta : Center of Academic Publishing Service
- Suryani & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta : Kencana
- Suryati, Lili. (2015). *Manajemen Pemasaran Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta : Deepublish
- Syaifullah & Mira. (2018). *Pengaruh Citra Merek & Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam*. JIM UPB, Volume 6 No.2 hlm.86-91. Diakses pada 22 Maret 2020, dari [ejournal.upbatam.ac.id](http://ejournal.upbatam.ac.id)
- Tangguh, Galang Ghalih., Edriana Pangestuti., & Inggang Purwangsa 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, Volume 61 No.2 hlm.118-126. Diakses pada 20 April 2020, dari <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2579>
- Thamrin, Abdullah & Francis Tantri. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Tjiptono, Fandy (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Pemasaran Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta : Andi

- Tombokan, Feiby., Lotje Kawet., & Yanje Uhing. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus BNI KCU Manado*. Jurnal EMBA, Volume 3 No.3 hlm.552-561. Diakses pada 22 Maret 2020, dari [ejournal.unsrat.ac.id](http://ejournal.unsrat.ac.id)
- Usman, Hardius & Nurdin Sobari. 2013. *Aplikasi Teknik Multivariate Untuk Riset Pemasaran*. Depok : PT Rajagrafindo Persada
- UU RI No.1 Tahun 2009. Undang-Undang RI Tentang Penerbangan. Diakses pada 20 April 2020, dari [http://www.gmf-aeroasia.co.id/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2\\_uu\\_no\\_1\\_tahun\\_2009\\_tentang\\_penerbangan.pdf](http://www.gmf-aeroasia.co.id/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2_uu_no_1_tahun_2009_tentang_penerbangan.pdf)
- Wibowo, Herianto Ari & Mohammad Fausi. (2017). *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta : Prama Publishing
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta : PT Indeks
- Wikipedia. Daftar Maskapai Penerbangan Indonesia. Diakses 26 Februari 2020, dari [https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar\\_maskapai\\_penerbangan\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_maskapai_penerbangan_Indonesia)
- Yandri Daniel Damaledo. (2019). Daftar Sejumlah Kebijakan Kontroversial Ari Askhara di Garuda Indonesia. Diakses 1 Maret 2020, dari <https://tirto.id/daftar-kebijakan-kontroversial-ari-askhara-di-garuda-alihkan-rute-em1r>
- Yuliyanna Fauzi. (2019). Kronologi Penyelundupan Harley Davidson Dirut Garuda Indonesia. Diakses 26 Februari 2020, dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20191205161052-92-454470/kronologi-penyelundupan-harley-davidson-dirut-garuda>
- Zarei, Ehsan., Abbas Daneskokhan., Behrouz Pouragha., dan Sima Marzban. (2015). *An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals, Iran*. Global Journal of Health Science, Volume 7 No.1. Diakses pada 21 Maret 2020, dari <https://www.researchgate.net/publication/264503478>