

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N., DH, achmad fauzi, & Nuralam, inggang perwangsa. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan*, 64(1), 92–101. 1
- Aini, Q., Suharyono, S., & Hidayat, K. (2016). Pengaruh Atmosfer Toko Dan Promosi Penjualan Terhadap Shopping Emotion Dan Pembelian Tidak Terencana (Survei terhadap Konsumen Giant Hypermarket Mall Olympic Garden). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 37(1), 164–170.
- Akturan, U., & Tezcan, N. (2012). Mobile banking adoption of the youth market: Perceptions and intentions. *Marketing Intelligence and Planning*, 30(4), 444–459. <https://doi.org/10.1108/02634501211231928>
- Antwi, S. K., & Kasim, H. (2015). Qualitative and Quantitative Research Paradigms in Business Research: A Philosophical Reflection Performance Management Practices in the Ghanaian local government system View project. *European Journal of Business and Management*, 7(3), 217–226.
- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee ShopSidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- Button, K., & Ison, S. (2008). The economics of low-cost airlines: Introduction. *Research in Transportation Economics*, 24(1), 1–4. <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2009.01.008>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

- Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 122.
- Gustari, I. (2019). *Melirik Loyalitas Konsumen Pada Penerbangan LCC*. Riau Pos.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3), 414–433.  
<https://doi.org/10.1007/s11747-011-0261-6>
- Harianto, D., & Subagio, H. (2013). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1-8.
- Harjanto Prabowo<sup>1</sup>; Bahtiar Saleh Abbas<sup>2</sup>; Meyliana. (2004). Organisasi Terhadap Kinerja Manajemen Perguruan Tinggi Swasta : Studi Kasus Universitas Bina Nusantara. *the Winners*, 5(2), 114–136.
- Kim Candidate, Y., Park Candidate, Y.-J., Choi Associate Professor, J., & Assistant Professor, J. (2016). The Adoption of Mobile Payment Services for “Fintech” International Journal of Applied Engineering Research, 11(2), 1058–1061.  
<https://doi.org/10.1002/9781119227205>
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Edisi kedelapan, terjemahan Arcella Ariwati Hermawan). Jakarta: Salemba Empat.
- Oliver, R. L. 2010. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: McGraw-Hill.
- Ozturk, A. B., Bilgihan, A., Nusair, K., & Okumus, F. (2016). What keeps the mobile hotel booking users loyal? Investigating the roles of self-efficacy, compatibility, perceived ease of use, and perceived convenience. *International Journal of Information Management*, 36(6), 1350-1359.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.

- Prabowo, H., & Fadillah, F. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Pada PT. Diva Karaoke. *Sustainable Competitive Advantage (SCA)*, 4(1).
- Prakosa, G. A., Ciptomulyono, U., & Achmadi, F. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna KASM di KBS. *Bisma Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 11(3), 283-296.
- Rachmawati, R. (2014). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah Kajian terhadap Bisnis Makanan). *Teknobuga*, 1(1), 66-79.
- Rasyid, H. A. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 1(2), 210-223.
- Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran ayam penyet ria. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(2), 1-7.
- Saraswati, A., & Rahyuda, I. (2017). Brand Image Memediasi Kualitas Produk Dan Harga Dengan Keputusan Pembelian Smartphone Apple Di Kota Denpasar. *E- Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(6), 255257.
- Sinaga, A. R. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pelanggan KFC Metrocity Pekanbaru). *Jom Fisip*, 3(2), 1-19.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Prayogo, C. (2019). *Dugaan Kartel di Garuda-Lion Air Tak Terhindarkan*. warta ekonomi.
- Rahmat Syah, T. Y. (2013). Perbedaan Pengaruh Citra Merek dan Reputasi

Perusahaan Terhadap Kualitas Produk, Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di Pasar Bisnis. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 4(2), 17911.

Rimiyati, H., & Widodo, C. (2014). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Merek Samsung Galaxy Series (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah YOGYAKARTA). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 223–234.

Syahfudin, E., & Ruswanti, E. (2015). The Impact of Service Quality and Brand Image on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction: in Indonesia Banking Industry. *Journal Faculty of Economic, Esa Unggul University, Jakarta*.

Teknologi, P., & Dan, I. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kreativitas Akuntan. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kreativitas Akuntan*, 5(1), 724–735.

Tielung, M., Lumanauw, B., & Mangore, I. (2015). Analysis of Product Quality, Service Quality and Brand Image To Customer Loyalty At Tupperware Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(2), 616–627.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit.

Umar, H. (2014). Faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan pada penerbangan low cost carrier. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 1(2), 127-138.

Upamannyu, N. K., Gulati, C., & Mathur, G. (2014). Effect of brand trust, brand image on customer brand loyalty in FMCG sector at gwalior region. *International Refereed Multidisciplinary Journal of Contemporary Research*, 83-93.

Zamroni, A. (2016). *E-journal Administrasi Bisnis*. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk.