

DAFTAR PUSTAKA

- Amaranggana, A., & Rahanatha, G. B. (2018). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6872 - 6900.
- Amryyanti, K. N., Ruth, Sukaatmadja, Gde, I. P., & Cahya. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Produk, Dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada LnC Skin Care Singaraja.
- Aruman, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Papua Kantor Cabang Pembantu Waena Dimasa Pandemi Covid-19. *JUMABIS (JURNAL MANAJEMEN & BISNIS)*.
- Chuenyindee, T., Ong, A. K., Ramos, J. P., Prasetyo, Y. T., Nadlifatin, R., Kurata, Y. B., & Sittiwatethanasiri, T. (2022). Public utility vehicle service quality and customer satisfaction in the Philippines during the COVID-19 pandemic.
- Duarte, K., & Herlina, S. (2020). Analisis Pengaruh Service Quality (Pre-Flight, In-Flight, dan Post-Flight) terhadap Kepuasan Konsumen Lion Air. *Equilibrium Jurnal Bisnis & Akuntansi*, 63-75.
- Etemad-Sajadi, R., Way, S. A., & Bohrer, L. (2016). Airline Passenger Loyalty: The Distinct Effects of Airline Passenger Perceived Pre-Flight and In-Flight Service Quality.
- Fadhilla, R., Zimbali, A., Setyawati, A., & Anthony, D. (2019). The Impact of Price Fairness and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty of Lion Air Airlines Due to Paid Baggage Policy on Domestic Flights at Soekarno Hatta Airport.

- Handayani, M., & Kurniawan, D. (2021, Maret 11). Kalahkan Garuda Indonesia, Lion Air Jadi 'Raja Udara' di Masa Pandemi.
- Hanoatubun, S. (2020). Dampak Covid – 19 Terhadap Perekonomian Indonesia. *EduPsyCouns Jurnal*, 2, 146-153.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri.
- Indonesia National Air Carriers Association. (2020). *INACA Annual Report 2020*. INACA.
- Jiang, H., & Zhang, Y. (2016). An investigation of service quality, customer satisfaction and loyalty in China's airline market. *Journal of Air Transport Management*.
- Karnita, I., & Darsono, N. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Perusahaan Penerbangan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pelanggan Maskapai Lion Air Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*.
- Kurniawan, R., & Auva, M. A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*.
- Kusumasasti, I., & Hadiwidjojo, A. D. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffee Shop. 123-129.
- Nalendra, A. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun). *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*.

- Namukasa, J. (2013). The influence of airline service quality on passenger satisfaction and loyalty: The case of Uganda airline industry.
- Purba, H. (2017). Mewujudkan Keselamatan Penerbangan Dengan Membangun Kesadaran Hukum Bagi Stakeholders Melalui Penerapan Safety Culture. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 95-110.
- Purnomo, E. P., Loilatu, M. J., Nurmandi, A., Salahudin, Qodir, Z., Sihidi, I. T., & Lutfi, M. (2020). How Public Transportation Use Social Media Platform during Covid-19: Study on Jakarta Public Transportations' Twitter Accounts?
- Sari, S. A. (2018). Analisis Dampak On Time Performance (OTP) Pada Kegiatan Transportasi Udara (Studi Pada Keterlambatan Jadwal Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto, Yogyakarta).
- Scheffler, J. (2018). The Relationship of Service Quality and Customer Satisfaction in The Airline Industry and The Moderating Effect Of The Airline Type.
- Setiawan, I., Nusraningrum, D., & Pahala, Y. (2015). Deregulasi Penerbangan dan Kinerja Perusahaan Penerbangan Niaga Berjadwal di Indonesia. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)*.
- Situmorang, E. I. (2016). Pengaruh Kepuasan Pelayanan Terhadap Loyalitas Penumpang di Thair Airways.
- Steffen, E., & Sitinjak, T. J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Warunk Upnormal.

- Suryawan, I. K., & Sharif, O. O. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang Dan Loyalitas (Studi Kasus: Penerbangan Garuda Indonesia). *Jurnal Wacana Ekonomi*.
- Tanasal, I. S. (2014). Pengaruh Pre-Flight Service Quality, In-Flight Service Quality, dan Post-Flight Service Quality Terhadap Passenger Loyalty Melalui Passenger Satisfaction Garuda Indonesia Di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*.
- Tanomsin, P., & Chen, C. (2018). Factors Affecting Customer Satisfaction and Loyalty Towards Low Cost Airline in Thailand. *International Journal of Accounting, Finance and Business*, 104-114.
- Tanomsin, P., & Chen, C. (2018). Factors Affecting Customer Satisfaction And Loyalty Towards Low Cost Airline In Thailand. *International Journal of Accounting, Finance and Business*.
- Wendha, A. A., Rahyuda, I. K., & Suasana, I. G. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*.
- Winanto, A., & Kurniawan, D. (2021, Mei 28). *Low Cost Carrier Airline Business Opportunities To Soar In The Era Of The COVID-19 Pandemic*. Retrieved from VOI: <https://voi.id/en/economy/54807/low-cost-carrier-airline-business-opportunities-to-soar-in-the-era-of-the-covid-19-pandemic>
- Wulandari, W. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Ahass Motor Jl. Kalimantan No. 13 Jember). *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*.

Yowanda, H. B., & Mawardi , M. K. (2017). Strategi Pemasaran Penerbangan Berkonsep Low Cost Carrier (LCC) dan Daya Saing Perusahaan (Studi Pada Maskapai Penerbangan Pt. Garuda Indonesia Citilink). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 168-178.

