hasil penyebaran yang diperoleh yaitu sebanyak 81,7% Responden berumur 21-30 dan 81 % yang mengisi adalah mahasiswa

5.5 Saran untuk peneliti

Berikut ini merupakan saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian mendatang

1. Untuk penelitian mendatang diharapkan dapat melakukan penelitian di wilayah lainnya yang belum terjangkau oleh penelitian ini, sehingga mendapatkan hasil yang lebih general
2. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk mengganti objek penelitian seperti meneliti pada maskapai lainya dan menambahkan variable-variable lainya atau mengganti variable yang mempengaruhi konsumen untuk menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan tersebut

DAFTAR PUSTAKA

Anwar, S. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. jakarta: Salemba empat.

Askari, N. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Bagian Service PT. Nasmoco Gombel Semarang)*. 1–10.

Basu Swasta & Hani Handoko. (2010). Analisa dan Perilaku Konsumen. In *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.

Fahmi, M., & Triyuniati. (2013). Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Honda Terhadap Citra Perusahaan Pt AHM. *Urnal Ilmu & Riset Manajemen, 2 No 12*.

Ferdinand Agusty. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang.

Fernandes, A. A. R., & Solimun, S. (2018). The mediation effect of customer satisfaction in the relationship between service quality, service orientation, and marketing mix strategy to customer loyalty. *Journal of Management Development*, *37*(1), 76–87. https://doi.org/10.1108/JMD-12-2016-0315

Ilham, M. (2018). *PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING DAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA HOTEL DIRGANTARA SEMARANG*.

Imam, G. (2014). *Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 22.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Joseph F. Hair, Bill Black, Rolph E. Anderson, R. L. T. (2006). *Multivariate Data Analysis.* (6, Ed.). New Jersey: Pearson education.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing Sixteenth Edition*. https://doi.org/10.1159/000319654

Kotler philip, A. gerry. (2010). *Principles Of Marketing*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Laksmi, Di. (n.d.). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING*.

Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Loyalitas Pelanggan , Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, *2*(1), 64–75.

Meesala, A., & Paul, J. (2016). Journal of Retailing and Consumer Services Service quality , consumer satisfaction and loyalty in hospitals : Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, (July), 1–9. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011

Nimas Lailia, Q., Suryoko, S., Saryadi, Chahal, H., Bala, M., Aguilera, D. C., … Hussein, A. S. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *International Journal of Marketing Studies*, *7*(1), 1–15. https://doi.org/10.31937/manajemen.v3i1.172

Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. S. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.Co.Id). *Diponegoro Journal of Management*, *5*(2007), 1–13.

Nurlaili, A. W. S. P. K. T. di U. D.). (2013). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN TUPPERWARE (Studi Pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro)*. *2*(no 1), 89–97.

Padma T Wibawa, Naili Farida, S. L. (2014). PENDAHULUAN Latar Belakang Masalah Perkembangan usaha bisnis pada saat sekarang telah mengalami

kemajuan yang pesat dan mengalami metamorfosis yang berkesinambungan . Kondisi tersebut membuat perusahaan harus dapat bertahan dengan persaingan yang terjadi. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melaluli Kepuasan*.

Perwitasari, Z., Agus, &, & Ds, H. (2016). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TEH BOTOL SOSRO (Studi Kasus Pada Konsumen Teh Botol Sosro yang Melakukan Pembelian di Indomaret Kelurahan Tembalang)*.

Philp kotler, gerry armstrong. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran. In *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: PT Malanan Jaya Cermelang.

Produk, P. K., Dan, H., Pelanggan, N., Widyawati, S., Farida, N., & Wijayanto, A. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HANDPHONE BLACKBERRY (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*

Semarang).

Razak, I., Nirwanto, N., & Triatmanto. (2016). The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value. *Journal of Marketing and Consumer Research*, *30*(2012), 59–68.

Saputra, R. R., & Hadi, S. P. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa / i Program Strata-1 FISIP UNDIP) Raka Rizky Saputra , Universitas Diponegoro , rakarizkys@gmail.com Sudharto Prawoto Hadi , Universitas Diponegoro Pendahuluan Kemaj*.

Setiawan, D., & Listyorini, S. (2014). Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Buku Gramedia Pandanaran Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Political Science*, 1–10.

Setiyawati, A. (2009). *Studi kepuasan pelanggan untuk mencapai loyalitas pelanggan*. 1–83.

Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas produk dan harga terhadap kepuasaan konsumen “Best Autoworks.” *Jurnal Manajemen*, *1*, 755–764.

Sugiyono. (2008). Metode penelitian bisnis. In *Metode penelitian bisnis*. Bandung alpabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D).*

Tjiptono, F. (2007). Strategi Pemasaran. In *Strategi Pemasaran* (2nd ed.). Yogyakarta: ANDI.

Umar, H. (2014). Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier Factors Affecting Customer ’ s Satisfaction on Low Cost Carrier Flight. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, *01*(02), 127–138.

WIJAYA, C. V. (2017). PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DEPOT MADIUN MASAKAN KHAS BU RUDY. *Agora*, *5*(1).

LAMPIRAN A

KUESIONER

ANALISIS PENGARUH *HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN BERDAMPAK PADA LOYALITAS PELANGGAN CITILINK DI KOTA SEMARANG*

Yth. Saudara / Saudari Responden

Pelanggan citilink indonesia

di tempat

Dalam rangka penyusunan skripsi untuk menyelesaikan jenjang studi strata 1 (S1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang, maka saya :

Nama : Muhammad Arif Naufal

NIM 12010115130232

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi dampak loyalitas pelanggan

Berkaitan dengan hal tersebut, maka saya memohon kesediaan Suaudara / Saudari untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang di alami dan di rasakan.

Atas bantuan yang telah Saudara / Saudari berikan, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya

Muhammad Arif Naufal