

DAFTAR PUSTAKA

- Andreassen, T. Wallin and Bodil Lindestad, 1997. "The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Services Expertise". *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 9 No.1 pp.7-23.
- Arsyanti, Nuri Mahdi dan Sri Rahayu Tri Astuti. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Minat Beli Ulang. *Diponegoro Journal of Management*. Vol.5(2).
- Ayu, Melanda Risang dan Sri Dwiyantri. 2016. Hubungan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Jasa Classic Spa Berbahan Greet Tea di Maria Beauty Salon dan Day Spa Probolinggo. Universitas Negeri Surabaya. Vol.5(1).
- Darus, Muhammad Dhio dan Kasyful Mahalli. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. Vol.3(6).
- Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Feng, Ji., He Yanru. 2013. Study on The Relationships Among Customer Satisfaction, Brand Loyalty, and Repurchase Intention. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology* Vol. 49 No.1.
- Ghozali, Imam dan Hengky Latan. 2014. *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hawkins *et.al.* 1998. *Consumer Behavior : Building Marketing Strategy*. McGraw-Hill International Editions.
- Herwinarni, Yuniarti dan Gunistiyo. 2015. Pengaruh Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Rumah Makan "Indonesia" di Kota Tegal. Vol.1.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid kedua, Edisi Ketigabelas, Cetakan kedua. PT.Indeks.
- Lahap, Johanudin, N. Ramli, N. Said *et al.* 2016. *A Study of Brand Image towards Customer's Satisfaction in the Malaysian Hotel Industry*. *Journal of Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Vol.224.
- Lionora, Clarisa Alfa dan Suryono Budi Santosa. 2015. Analisis Pengaruh Experiential Marketing dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Mendorong Minat Beli Ulang. *Diponegoro Journal of Management*. Vol.4(2).
- Mulyaningsih, Luh Ayu dan I Suasana. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan

- Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar. *E-Journal Manajemen Unud*. Vol.5(1).
- Naibaho, Adista Wikana dan Endang Sutrisna. 2015. Pengaruh Promosi dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. Asuransi Jiwasraya (persero) cabang Pekanbaru). Vol.2(2).
- Pontoh, Michael B., Lotje Kawet, dan Willem A. Tumbuan. 2014. Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI cabang Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.2(3).
- Purwanti, Neni Dyah, Sugiono, dan Dewi Hardiningtyas. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*. Vol.3(2).
- Puspitasari. 2006. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang. *Diponegoro of Journal Management*
- Putra, I Dewa Putu Gd Agung Bayu dan I Nyoman Nucaya. 2013. Pengaruh Kewajaran Harga dan *Service Value* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Subak Denpasar. *Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi Unud*. Vol.2(2).
- Rajagukguk, Resty Julia dan Kasmiruddin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Industri Jasa Bengkel. *Journal of Business and Management Sciences*. Vol.2(2).
- Resti, Devi dan Harry Soesanto. 2016. Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang pada

Rumah Kecantikan Sifra di Pati. *Diponegoro Journal of Management*. Vol.5(1).

Saktiani, Garnis Anggi. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan *Word of Mouth*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol.4(2).

Semarang, D. D. I., & Sulistiyanto, F. X. W. S. (2015). Pengaruh Persepsi Harga , Citra Perusahaan Dan Citra Merek. Kinerja Perbankan, Bisnis Dan Ekonomi Indonesia Menghadapai Asean Economic Community 2015, 4(1), 1–15.

Sugiarto, Endar. 2003. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2013. Dasar - Dasar Manajemen Pemasaran. Caps Publishing

Söderlund, Magnus., Mats Vilgon. 1999. Customer Satisfaction and Links to Customer Profitability: An Empirical Examination of the Association Between Attitudes and Behavior. SSE/EFI Working Paper Series in Business Administration No. 1999:1.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono,Fandy. 2015. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.

Westbrook and Reilly. 1983. Value-Percept Disparity: an Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction. in NA - Advances in Consumer Research. Vol. 10.

Widjaja, Bernard T. 2009. Lifestyle Marketing. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Winahyu dan Harry Soesanto. 2012. Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk Dan Daya Tarik Iklan Terhadap Minat Beli Air Minum Axogy (Studi Kasus Pada Pengguna Air Minum Kota Magelang Jawa Tengah). *Undergraduate Thesis, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis.*

Xia, L., K. B. Monroe, dan J.L.Cox. (2004). "The Price is Unfair! A Conceptual Framework of Price Fairness Perceptions". *Journal of Marketing*. Vol.68 Page 1-15.

Yan, Huan, En-Chung Chang, Ting-Jui Chou, Xiaofei Tang. 2015. The over-categorization effect: How the number of categorizations influences shoppers perceptions of variety and satisfaction. *Journal of Business Research*. Vol. 68 Page 631–638.

www.tripadvisor.co.id/airline-review-Citilink. Diakses pada tanggal 29 Januari 2018 (20.18 WIB)

www.wikipedia.com. Diakses pada tanggal 28 Januari 2018 (19.50 WIB)

www.citilink.com. Diakses pada tanggal 28 Januari 2018 (20.10 WIB)