

DAFTAR PUSTAKA

- Tehseen, F., Syed, Z., Imam, A., & Raza, A. (2020). Journal of Air Transport Management The impact of airline service quality on passengers ' behavioral intentions using passenger satisfaction as a mediator. *Journal of Air Transport Management*, 85(March), 101815. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101815>
- Liu, C. S., & Lee, T. (2016). Journal of Air Transport Management Service quality and price perception of service : Influence on word-of-mouth and revisit intention. *Journal of Air Transport Management*, 52, 42–54. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2015.12.007>
- Shen, C., & Yahya, Y. (2021). The impact of service quality and price on passengers' loyalty towards low-cost airlines: The Southeast Asia's perspective. *Journal of Air Transport Management*, 91(March 2020), 101966. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101966>
- Tiza, M., & Susanti, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang*. 1–8. <https://doi.org/10.31227/osf.io/hx87m>
- Loebis, P. H. (2019). *Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan J & T EXPRESS BLANGKEJEREN*. 4(2), 330–345.
- Rifaldi, Kadunci, & Sulistyowati. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 7(1), 1.
- Yulianto, E. (2016). *Pengaruh E-Servis Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya yang Melakukan Transaksi Pembelian Online dengan Mobile Application Tokopedia)*. 38(2), 46–54.
- Ekonomi, F., & Ekonomi, F. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Indomaret Bagus Kuning Plaju Ilhamsyah 1 , Agus Mulyani 2 2*. 24–46.
- Subagiyo, In T. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. SUNGGONG LOGISTICS*.

- Sugiyono. 2010. "Metode Penelitian Bisnis. Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & D." Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Zakiy, M., & Azzahro, E. P. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*. 3(1).
- Felani, M. E. (2017). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. 6.
- Aprilla, I. W., & Amalia, S. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v5i1.1611>
- Manajemen, S., Lie, D., Butarbutar, M., Wijaya, A., & Masalah, L. B. (2018).
- PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TOKO A & A COPIER PEMATANGSIANTAR*. 6(2), 70–86.
- Puspitasari, B., & Noviandari, I. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOYALITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMENPROPERTI sRUMAH DI CITRALAND SURABAYA PERIODE 2013-2015*. 3(3), 533–543.
- Rifaldi, Kadunci, & Sulistyowati. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 7(1), 1.
- Rachman, N. F., & Istiantara, D. T. (2017). *PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN*. I(November), 127–138.