

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. dan Hartono, J. (2015), "*Partial Least Square (PLS) - Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*", Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Abdurrahman, N. H. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Badan Pusat Statistik (2016). Jumlah Penumpang yang Berangkat pada Penerbangan Domestik di Bandara Utama Indonesia, 2016-2017. [online]. <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/812>. [18 September 2017].
- Chin, W. W. (1998b). *The partial least squares approach to structural equation modelling*. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern methods for business research* (pp. 295–336). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Databooks (2016). Lion Air Raja Maskapai Indonesia. [online]. <http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/09/09/lion-air-raja-maskapai-indonesia>. [15 September 2017].
- Detik Finance (2016). Jumlah Penumpang Pesawat di RI Naik Terus, Tertinggi Sepanjang Masa. [online]. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/3247291/jumlah-penumpang-pesawat-di-ri-naik-terus-tertinggi-sepanjang-mas>. [19 September 2017].
- Detiknews (2017). Vanessa Angel Mengeluh Pesawat Delay Karena Jokowi, Ini Kata Garuda. [online]. <https://news.detik.com/berita/d-3587273/vanessa-angel-mengeluh-pesawat-delay-karena-jokowi-ini-kata-garuda>. [18 September 2017].
- Etalasepustaka (2016). Pengertian dan Indikator Kepuasan Pelanggan Menurut para Ahli. [online]. <http://etalasepustaka.blogspot.co.id/2016/08/pengertian-indikator-kepuasan-pelanggan-menurut-para-ahli.html>. [19 September 2017].

- Garuda Indonesia (2017). Garuda Indonesia Pertahankan Gelar”Maskapai Bintang 5” Selama Dua Tahun. [online]. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/news-and-events/ga-pertahankan-gelar-maskapai-bintang-5.page>. [18 September 2017].
- Garuda Indonesia (2017). Laporan Tahunan. [online]. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/investor-relations/financial-report-and-presentations/annual-report/index.page>. [25 September 2017].
- Garuda Indonesia (2017). Visi dan Misi Perusahaan. [online]. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-profile/company-vision-mission/index.page?>. [20 September 2017].
- Ghozali, H. I. (2014). *Structural Equation Modeling*. Semarang: Universitas Diponogoro Semarang.
- Hair, J.F., et al. (2008). *Marketing Research*. North Ryde: Mcgraw Hill Australia
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E., and Tatham, R.L., (2006). *Multivariate Data Analysis 6th edition..* New Jersey: Pearson Education.
- Hansmann, K.W., & Ringle, C.M., (2004). *SmartPLS User Manual*.
- Hapsari, R., Clemes, M. D., and Dean, D. (2013). The Impact of service Quality, Customer engagement and Selected Marketing Constructs On Airline Passenger loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences* Vol. 9 (1), 21-40. Didapatkan dari Emerald Publishing.
- Herath, Tejaswini & Rao, H.R., (2009). *Encouraging Information Security Behaviours in Organizations: Role of penalties, pressures, and perceived effectiveness*. Elsevier Decision Support Systems 47 page 154-165.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Hartono, J. (2008), “*Metode Penelitian Sistem Informasi*”, Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Indrawati (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bandung: Aditama.

- Izogo, E. E., dan Ogba, I. E. (2015). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Automobile Repair Services Sector. *International Journal of Quality & Reability Management*, Vol. 32 (3), 250-269. Didapatkan dari Emerald Publishing.
- Kompasiana (2013). Bangga Terbang Bersama Garuda indonesia. [online]. http://www.kompasiana.com/sholehudinaaziz/bangga-terbang-bersama-garuda-indonesia_552aa2a8f17e61352ad623f4. [20 September 2017].
- Kotler & Keller (2006). *Manajemen Pemasaran..* Jakarta: Erlangga.
- Latan, H. (2012). *Structural Equation Modeling*. Bandung: Alfabeta
- Liputan6 (2016). Garuda Indonesia Jadi Maskapai Paling Dicintai No.1 di Dunia. [online]. <http://bisnis.liputan6.com/read/2573025/garuda-indonesia-jadi-maskapai-paling-dicintai-no1-di-dunia>. [18 September 2017].
- Merdeka (2006). Niaga Garuda Rebut Pasar Loyal. [online]. <https://www.merdeka.com/uang/niaga-garuda-rebut-pasar-loyal-glfb6ja.html>. [2 Oktober 2017].
- Namukasa, J. (2013). The Influence of Airline Service Quality On Passenger Satisfaction and Loyalty. *The TQM journal*, Vol.25 (5), 520-532. Didapatkan dari Emerald Publishing.
- Nejati, M., Nejati, N., Shafaei, A. (2009). Ranking Airlines Service Quality Factors Using a Fuzzy Approach: Study of The Iranian Socaity. *International Journal of Quality & Reability Management*, Vol. 26 (3), 247-260. Didapatkan dari Emerald Publishing.
- Rahyuda, I. K., dan Atmaja, P. C. D. (2011). Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Penerbangan Domestik GIA di Denpasar. *Ekuitas* Vol. 15 No.3. Didapatkan dari ISSN Journal.

- Rappler (2018). Pesawat Garuda Indonesia Tergelincir di Bandara Adisutjipto Yogyakarta. [online]. <https://www.rappler.com/indonesia/berita/160234-garuda-indonesia-tergelincir-adisutjipto>. [12 Februari 2018].
- Salisbury, W.D., Chin, W.W., Gopal, A., dan Newsted, P.R., (2002). “*Research Report: Better Theory Through Measurement Developing A Scale to Capture Consensus on Appropriation*”. *Information Systems Research*, 13(1), 91–103.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Aditama.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Aditama.
- SindoNews (2016). BPS: Jumlah Penumpang Pesawat Tahun 2016 Capai 95,2 Juta. [online]. <https://ekbis.sindonews.com/read/1176254/33/bps-jumlah-penumpang-pesawat-tahun-2016-capai-952-juta-1485965749>. [18 September 2017].
- Sofyan Yamin dan Heri Kurniawan. (2011). “*Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling*”, Penerbit Salemba Infotek: Jakarta
- Subagio, H., dan Saputra, R. (2012). Pengaruh *Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction* dan *Image Terhadap Customer Loyalty*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 7, No.1. Didapatkan dari ISSN Journal.
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, D. (2011). Analisis Regresi dan Uji Hipotesis. Yogyakarta: Buku Kita

- Tenenhaus, Michel, et al., (2004). *PLS Path Modelling*. Elsevier Journal Computation Statistics & Data Analysis.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tribunnews (2014). Penumpang Komplain Pelayanan Garuda. [online]. <http://www.tribunnews.com/nasional/2014/09/09/penumpang-komplain-pelayanan-garuda>. [17 September].
- Wendha, A. A. P., Rahyuda, K. I., dan Suasana, I. G. (2011). Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan* Vol. 7 No.22.
- Wijanto, S. H. (2008). *Structural Equation Modeling*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wetzels, M., Schroder, G. O., and Oppen, V. C. (2009). “*Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: guidelines and empirical illustration*”, *MIS Quarterly*, 33(1), 177–195.