

DAFTAR PUSTAKA

- Azmarani, Adinda Wahyu. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan *Low Cost Carrier* (Studi Deskriptif di PT. Citilink Indonesia Cabang Surabaya)". *Skripsi*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Badan Pusat Statistik. 2016. Statistik Transportasi Udara 2016. Jakarta.
- Daryanto, & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Ismayanti. 2010. Pengantar Pariwisata. Jakarta: PT. Grasindo.
- Insani, Ichlasul Naufal. 2015. "Brand Rejuvenation PT. Citilink Indonesia .Tbk (Studi Deskriptif Implementasi Strategi Pemasaran Brand PT. Citilink Indonesia .Tbk Melalui Perubahan Elemen Fisik Brand sebagai Maskapai Penerbangan Low Cost Carrier di Indonesia)". *Skripsi*. Program Studi Ilmu Komunikasi. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Karim, Muhammad Yasir. 2016. "Analisis Kepuasan Wisatawan Sebagai Anggota GarudaMiles Terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia". *Skripsi*. Program Studi Pariwisata. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Laporan Tahunan 2017 PT.Garuda Indonesia Tbk. 2017. Jakarta: Garuda Indonesia
- Martilla, John A. & John C. James. 1977. *Importance-Performance Analysis*. Journal of Marketing.
- Nugraheni, dkk. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan *Ticketing* Pada PT.Indonesia Air Asia Cabang Denpasar. Jurnal IPTA Vol.4 No.2, 2016.

Page, Stephen J. 2009. *Tourism Management Managing for Change*. Slovenia: Elsevier Ltd.

Pitana, I Gde dan Putu G Gayatri. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.

Putra, I Gede Cahaya Adi. 2016. “Pengaruh Harga dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Maskapai Citilink oleh Wisatawan Nusantara di Bandara Ngurah Rai, Bali”. *Skripsi*. Program Studi Industri Perjalanan Wisata. Bali: Universitas Udayana.

Putri, Shelvi Pratama. 2017. “Analisis Kepuasan Wisatawan di Objek Wisata Hutan Mangrove Pantai Pasir Kadilangu dengan Metode SERVQUAL dan *Importance-Performance Analysis*”. *Skripsi*. Program Studi Pariwisata. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Ramadhan. 2015. “Analysis of Passenger Satisfaction to The Railway Ticket Reservation Services in Operational Area VI Yogyakarta”. *Skripsi*. Program Studi Pariwisata. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Sangadji, E. M, Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian – Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.

Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Zebua, Rekalia C. 2017. “Penanganan Keterlambatan Penerbangan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan PR. Citilink Indonesia di Bandara Internasional Kualanamu”. *Tugas Akhir*. Program Studi Diploma Perjalanan Wisata. Medan: Universitas Sumatera Utara.

PUSTAKA LAMAN

- Anonim. 2018.
<http://hubud.dephub.go.id/?id/llu/index/filter:category,1;tahun,0;bulan,0;airport,0>. Diakses pada 6 Agustus 2018 pukul 10.15WIB
- Anonim. 2018. "Citilink is Certified as A 4-Star Low Cost Carrier Airline".
<https://skytraxratings.com/citilink-is-certified-as-a-4-star-low-cost-airline>.
Diakses pada 9 September 2018 pukul 01.02 WIB
- Anonim. 2010. <https://www.airbus.com/newsroom/press-releases/en/2010/12/airbus-offers-new-fuel-saving-engine-options-for-a320-family.html>.
- Anonim. <https://www.airbus.com/aircraft/passenger-aircraft/a320-family/a320ceo.html>. Diakses pada
- Anonim. 2011. <https://www.airbus.com/newsroom/press-releases/en/2011/04/pw1100g-lead-engine-for-a320neo-development.html>.
Diakses pada
- Anonim. 2014. <https://www.flightglobal.com/news/articles/picture-a320neo-makes-maiden-flight-404138/>. Diakses pada
- Anonim. <https://www.flightradar24.com/data/airlines/qg-ctv/fleet>. Diakses pada
- Anonim. 2018. <http://www.thejakartapost.com/amp/travel/2018/02/04/five-national-airlines-score-big-in-2017-on-time-performance.html>. Diakses pada 1 April 2018 pukul 12.06WIB
- Hanafi, Rinaldi. 2003. "PK-GFW". <https://www.jetphotos.com/photo/198235>.
Diakses pada 8 November 2018 pukul 12.15WIB
- Mahendro, Heppy. 2017. "PK-GLT". <https://www.jetphotos.com/photo/8676907>.
Diakses pada 8 November 2018 pukul 12.27WIB

- Mulyadi, Ivan. “Melakukan Segmentasi dengan Demografi”.
<https://marketing.co.id/demografi-segmen-menengah-atas/>. Diakses pada
11 Januari 2019 pukul 12.16WIB.
- Nistanto, Reska K. 2016. "Airbus A320neo Tandai Era Baru Industri Penerbangan". <https://tekno.kompas.com/read/2016/01/22/09430007/Airbus.A320neo.Tandai.Era.Baru.Industri.Penerbangan>. Diakses pada 18 September 2018 pukul 11.51WIB
- Sadikoglu, Omur. 2018. “PK-GTC”. <https://www.jetphotos.com/photo/9000044>.
Diakses pada 8 November 2018 pukul 12.20WIB
- Triwijanarko, Ramadhan. 2015. <http://marketeers.com/arti-warna-hijau-dalam-logo-citilink/>. Diakses pada
- Ugurlu, Tugberk. 2010. “Definition of Tourism (UNWTO Definition of Tourism)/What Is Tourism?”.
<http://www.tugberkugurlu.com/archive/definintion-of-tourism-unwto-definition-of-tourism-what-is-tourism>. Diakses pada 10 Januari 2019 pukul 12.08WIB
- Website resmi Citilink Indonesia <https://www.citilink.co.id> diakses pada 6 September 2018 pukul 13.33WIB