

DAFTAR PUSTAKA

- A. Abdul Brosekhan, C. M. (2002). Consumer buying behaviour . *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* , 8-16.
- A.Rajamohan, S. (2012). Consumer behavior and lifestyle marketing. *International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research*, 152-166.
- Aditya, R. (2015, 2 23). *Delay lion air, citilink indonesia ketiban berkah*. Dipetik 3 27, 2015, dari Indopos: <http://www.indopos.co.id/2015/02/delay-lion-air-citilink-indonesia-ketiban-berkah.html>
- Ali, D. (2013, 12 11). *Pemerintah berupaya atasi masalah delay pesawat*. Dipetik 3 27, 2015, dari Sindonews.com <http://ekbis.sindonews.com/read/815833/34/pemerintah-berupaya-atasi-masalah-delay-pesawat-1386754819>
- A.Rajamohan, S. (2012). Consumer behavior and lifestyle marketing. *international journal of marketing, financial services & management research* , 152-166.
- Antara. (2013, 9 3). *Penumpang lion jakarta-solo terpaksa menginap*. Retrieved 3 18, 2014, from Tempo.com: <http://www.tempo.co/read/news/2013/09/03/090509748/Penumpang-Lion-Jakarta-Solo-Terpaksa-Menginap>
- Atmadjati, A. (2013, 12 12). *Bisnis penerbangan 2014*. Retrieved 3 22, 2014, from Investor Daily Indonesia: <http://www.investor.co.id/home/bisnis-penerbangan-2014/74117>
- ATR. (2014, 11 6). *Kartu kredit traveling kembali diluncurkan garuda citi-garuda indonesia*. Retrieved 1 2, 2015, from indo-aviation.com: <http://indo-aviation.com/2014/11/06/kartu-kredit-traveling-kembali-diluncurkan-citi-garuda-indonesia/>
- Azize Sahin, C. Z. (2011). The effects of brand experiences, trust and satisfaction on building brand loyalty. *Procedia Social and Behavioral Sciences* , 1288–1301.
- Azwar, S. (2013). *Dasar-dasar psikometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- BBC. (2014, 8 10). *Kecelakaan pesawat di Iran, 40 orang tewas*. Retrieved 9 14, 2014, from BBC Indonesia: http://www.bbc.co.uk/indonesia/dunia/2014/08/140810_iran.shtml

- Burhanudin, T. (2014, 7 1). *Loyalty program untuk mempertahankan dan akuisisi pelanggan*. Dipetik 3 27, 2015, dari [marketing.co.id: http://www.marketing.co.id/loyalty-program-untuk-mempertahankan-dan-akuisisi-pelanggan/](http://www.marketing.co.id/loyalty-program-untuk-mempertahankan-dan-akuisisi-pelanggan/)
- Chang, T.-Y. L.-Y. (2013). A study of the factors that influence the brand loyalty of taiwanese. *Problems and Perspectives in Management* , 86-97.
- Dharmesta, B. (1999). Loyalitas pelanggan: Sebuah kajian konseptual sebagai panduan bagi peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* , 73-88.
- Dharmmesta, P. d. (2002). Perilaku beralih merek konsumen dalam pembelian produk otomotif. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* , 91-204.
- Djati, E. F. (2004). Upaya mencapai loyalitas konsumen dalam perspektif sumber daya manusia. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* , 15-26.
- Djati, E. F. (2004). Upaya mencapai loyalitas konsumen dalam perspektif sumber daya manusia. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* , 15-26.
- Dwi. (2012, 12 28). *Selama 2012 terjadi 27 kali kecelakaan pesawat*. retrieved 3 14, 2014, from [poskotanews.com: http://poskotanews.com/2012/12/28/selama-2012-terjadi-27-kali-kecelakaan-pesawat/](http://poskotanews.com/2012/12/28/selama-2012-terjadi-27-kali-kecelakaan-pesawat/)
- Feist, J. F. (2010). *Teori kepribadian*. Jakarta: Salemba humanika.
- Feist, J., & Feist, G. J. (2008). *Theories of personality*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hadi, S. (2000). *Metodologi research*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Hadi, V. S. (2013). Kepercayaan konsumen dalam melakukan pembelian gadget secara online. *JURNAL Psikologi Industri dan Organisasi* , 1 - 7.
- Indonesia, K. W. (2013, 3 23). *Program penumpang setia*. Retrieved 3 23, 2014, from Wikipedia: http://id.wikipedia.org/wiki/Program_penumpang_setia
- James F. Engel, R. D. (1994). *Perilaku konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Judge, S. P. (2008). *Perilaku organisasi* . Jakarta: Salemba Empat.
- Kaban, J. (2011, 2 16). *Membangun loyalitas konsumen dalam berbisnis*. Retrieved 9 13, 2014, from [bisnisukm: http://bisnisukm.com/membangun-loyalitas-konsumen-dalam-berbisnis.html](http://bisnisukm.com/membangun-loyalitas-konsumen-dalam-berbisnis.html)
- Kasnauskienė, S. U. (2005). New applications of a traditional psychographic segmentation concept. *Engineering Economics* , 80-86.

- Latul, A. D. (2013, 2 7). *Kompetisi maskapai penerbangan di indonesia memanas*. Retrieved 1 2, 2015, from VOA Indonesia: <http://www.voaindonesia.com/content/kompetisi-maskapai-penerbangan-di-indonesia-memanas/1598808.html>
- Liteni, Y. (2013, 1 13). *Persaingan maskapai full service semakin ketat*. Retrieved 1 3, 2015, from indo-aviation.com: <http://indo-aviation.com/2013/01/13/persaingan-maskapai-full-service-semakin-ketat/>
- Mangkunegara, A. P. (2008). *Perilaku dan budaya organisasi*. Bandung: Aditama.
- Mangalandum, R. S. (2013, 1 25). *Kelas menengah meningkat, kebutuhan transportasi tumbuh cepat*. Dipetik 3 27, 2015, dari SWA: <http://swa.co.id/business-strategy/kelas-menengah-meningkat-kebutuhan-transportasi-tumbuh-cepat>
- Merdekawati, A. I. (2010). Faktor- faktor yang mempengaruhi kesetiaan pelanggan terhadap suatu merek (studi kasus pada pelanggan setia sabun muka x). *Skripsi* , 1-131.
- Mothersbaugh, H. (2010). *Consumer behavior building marketing strategy*. New York: The McGraw-Hill Companies.
- Munir, M. (2014, 9 9). *Penumpang Garuda dari DIY terlantar di sepinggan*. Retrieved 9 14, 2014, from Okezone.com: <http://news.okezone.com/read/2014/09/09/337/1036629/penumpang-garuda-dari-diy-terlantar-di-sepinggan>
- N. Ahmad, A. O. (2014). A lifestyle study on purchasing behavior of Malaysian online consumer. *5th International Conference on Business and Economic Research* , 125-145.
- Nugraha, D. (2011). *Faktor-faktor anteseden loyalitas pelanggan*. Based on a work at dipanugraha.blog.com: Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Unported License.
- Olavia, L. (2013, 4 8). *Industri penerbangan yang kian kompetitif*. Dipetik 3 27, 2015, dari Beritasatu.com: <http://www.beritasatu.com/fokus/106479-industri-penerbangan-yang-kian-kompetitif.html>
- Olson, J. P. (2000). *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Olson, J. P. (2010). *Consumer behavior and marketing strategy*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.

- Patil Hema, B. a. (2012). An empirical study of personality and cosmetics consumer behavior. *Research Journal of Management Sciences* , 12-15.
- Prawitasari, F. (2013, 11 1). *Menilik "dapur" garuda indonesia*. Retrieved 9 14, 2014, from Kompas.com: <http://travel.kompas.com/read/2013/11/01/1306571/about.html>
- Pujianto, R. (2013, 1 11). *496 Orang tewas akibat kecelakaan pesawat di 2012*. Retrieved 9 17, 2014, from Metrotvnews.com: <http://internasional.metrotvnews.com/read/2013/01/11/121931/496-orang-tewas-akibat-kecelakaan-pesawat-di-2012>
- Putra, P. (2012, 2 6). *Lion air mulai ditinggalkan penumpang*. Retrieved 3 23, 2014, from okezone.com: <http://m.okezone.com/read/2012/02/06/437/570403/lion-air-mulai-ditinggalkan-penumpang>
- Rakhma, S. (2014, 7 17). *Ini 10 maskapai penerbangan terbaik dunia*. Retrieved 9 14, 2014, from Kompas.com: <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2014/07/17/114639626/Ini.10.Maskapai.Penerbangan.Terbaik.Dunia>
- Riyandi, S. (2013, 5 6). *Delay 4 jam, penumpang garuda dapat kompensasi Rp 300.000*. Retrieved 9 14, 2014, from Merdeka.com: <http://www.merdeka.com/uang/delay-4-jam-penumpang-garuda-dapat-kompensasi-rp-300000.html>
- Riyandi, S. (2014, 4 29). *Garuda indonesia delay, jokowi telantar di bandara ngurah rai*. Retrieved 9 13, 2014, from merdeka.com: <http://www.merdeka.com/peristiwa/garuda-indonesia-delay-jokowi-telantar-di-bandara-ngurah-rai.html>
- S.Sathish, A. (2012). Consumer behavior and lifestyle marketing. *international journal of marketing, Financial Services & Management Research* , 152-166.
- Saut, P. D. (2013, 12 30). *Tahun 2013, rekor kecelakaan terjadi di transportasi darat*. Retrieved 3 14, 2014, from detiknews: <http://news.detik.com/read/2013/12/30/132055/2453978/10/tahun-2013-rekor-kecelakaan-terjadi-di-transportasi-darat?nd771104bcj>
- Shahin, A. D. (2011). Customer loyalty assessment a case study in maddiran, the distributor of lg. *Business Management and Strategy* , 1-23.
- Suciatiningrum, D. (2014, 2 17). *Calon penumpang antre di bandara ahmad yani*. Retrieved 3 23, 2014, from Tribunnews.com: <http://www.tribunnews.com/breaking-news/2014/02/17/calon-penumpang-antre-di-bandara-ahmad-yani>

- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan r&d*. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, B. (2013, 11 15). *Persaingan maskapai jelang mea 2015, iniantisipasi garuda dan airasia*. Retrieved 9 13, 2014, from Bisnis.com: <http://industri.bisnis.com/read/20131115/98/186698/persaingan-maskapai-jelang-mea-2015-ini-antisipasi-garuda-dan-airasia->
- Susanto, A. S. (2013). Membuat segmentasi berdasarkan life style (gaya hidup). *Jurnal JIBEKA* , 1-6.
- Sutisna. (2001). *Perilaku konsumen & komunikasi pemasaran*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Tarigan, J. (2005). *Hubungan antara diskrepansi konsep diri dan citra merek terhadap loyalitas merek*. Jakarta: Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Tjahyadi, R. A. (2006). Brand trust dalam konteks loyalitas merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan, dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek. *Jurnal Manajemen* , 65 - 78.
- Wicaksono, B. A. (2015, 1 7). *AirAsia QZ8501 jatuh di 'kuburan kapal' selat karimata*. Dipetik 3 26, 2015, dari viva.co.id: <http://nasional.news.viva.co.id/news/read/575826-airasia-qz8501-jatuh-di-kuburan-kapal--selat-karimata>
- Wikipedia. (2014, 3 8). *Daftar kecelakaan pesawat penumpang di Indonesia*. Retrieved 9 13, 2014, from Wikipedia: http://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_kecelakaan_pesawat_penumpang_di_Indonesia