

DAFTAR PUSTAKA

- Aji Bramantyo, B., Sudirman, I., & Umar, F. (2022). The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on the Trust and Loyalty The Case of Marine Customers of the Indonesian National Shipping Company. *HJBS: Hassanudin Journal of Business Strategy*, 4(1), 62–72. <https://doi.org/10.26487/hjbs.v4i2.515>
- Alfarizi Moh. Khory, & Hidayat Ali Akhmad Noor. (2022, November 14). Batik Air Investigasi Koper Kaesang Pangarep Yang Nyasar Ke Kualanamu. *Bisnis.Tempo.Co*, 1–1. <https://bisnis.tempo.co/read/1656711/batik-air-investigasi-koper-kaesang-pangarep-yang-nyasar-ke-kualanamu>
- Alfiyanto, C., Indriani, F., & Perdhana, M. S. (2020a). The Effect Of Service Quality On Consumer Trust And Customer Satisfaction To Improve Customer Loyalty On Go-Car Transportation Online In Semarang City. *Diponegoro Journal Of Economics*, 9(1), 58. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jme>
- Alfiyanto, C., Indriani, F., & Perdhana, M. S. (2020b). The Effect of Service Quality on Consumer Trust and Customer Satisfaction to Improve Customer Loyalty on Go-Car Transportation Online in Semarang City. *Diponegoro Journal of Economics*, 9(1), 58. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jme>
- Bastian, D. A. (2014). Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–9.
- CNN Indonesia. (2022, October 21). Kronologi Ari Lasso Ditinggal Pesawat Hingga Batik Air Minta Maaf. *Www.Cnnindonesia.Com*, 1–1. <https://www.cnnindonesia.com/hiburan/20221021064613-234-863459/kronologi-ari-lasso-ditinggal-pesawat-hingga-batik-air-minta-maaf>
- Dewi, M. I. A., Amin, M., & Mawardi, M. C. (2018). Reaksi Investor Dalam Pasar Modal Terhadap Peristiwa Aksi Bela Islam 4 November 2016 Di Jakarta (Studi Event Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di LQ-45 Di Bursa Efek Indonesia). *EJRA: E-Journal Riset Akutansi*, 7(7), 60–72.
- Direktorat Pendayagunaan Pesisir Dan Pulau-Pulau Kecil. (2022). *Jumlah Pulau - Kementerian Kelautan dan Perikanan*. KKP.Go.Id. <https://kkp.go.id/djprl/p4k/page/256-tugas-dan-fungsi>
- Dwi Satmoko, T., Djoko, H., & Ngatno. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Word of Mouth, Melalui Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Star Clean Car Wash Semarang. *JIAB: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro*, 5(1), 1–10.

- Elizar, C., Indrawati, R., & Syah, T. Y. R. (2020). Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, and Customer Loyalty in Service of Paediatric Polyclinic Over Private H Hospital of East Jakarta, Indonesia. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 4(2), 105–111.
- Erpurini, W., Alamsyah, N., Kencana, R., Kunci, K., Produk, K., Pelayanan, K., Konsumen, K., & Konsumen, K. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Pada Kepercayaan Konsumen Lazada. *Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 767. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1524>
- Fajarini, A., & Meria, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty Inc). *JCA: Economic & Business*, 1(2), 481–491.
- Handayani, D. F. R., PA, R. W., & Nuryakin. (2021). The influence of e-service quality, trust, brand image on Shopee customer satisfaction and loyalty. *Jurnal Siasat Bisnis*, 25(2), 119–130. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol25.iss2.art3>
- Hidayat, N. K., Bustaman, Y., & Hartono, Y. H. (2020). The Influence of Service Quality on Customer Trust Based on Special Case of “XYZ” Car Brand in Indonesia. *Proceedings of the International Conference on Business and Management Research (ICBMR 2020)*, 160(1), 253–261.
- Idris, M. (2022, May 13). Apa yang Membedakan Lion Air, Malindo Air, Batik Air, Wings Air, dan Thai Lion Air? *Money.Kompas.Com*, 1–1. <https://money.kompas.com/read/2022/05/13/091852426/apa-yang-membedakan-lion-air-malindo-air-batik-air-wings-air-dan-thai-lion-air?page=all>
- Kadir, A., Basri, M., & Rodi. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Nilai, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Tangga Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kendari. *Journal Publicuho: Universitas Halu Oleo*, 1(1), 28–37.
- Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. (2022, September 9). Menperin: Industri Penerbangan dan Dirgantara Indonesia Punya Masa Depan Cerah. *Kemenperin.Go.Id*, 1–1.
- Kumparan, & Berita Update. (2021, October 25). Alasan Transportasi Udara Banyak Dipilih Masyarakat untuk Perjalanan Jauh. *Kumparan.Com*, 1–1.
- Leonita Tanuwijaya, J., & Oscar. (2021). Influence of Brand Communication, Online Brand Community, and Service Quality with Brand Trust as the Mediator towards Brand Quality for Agriculture Fintech Company. Empirical Study: PT Crowde Membangun Bangsa. *Budapest International Research and Critics Institute-*

Journal (BIRCI-Journal), 4(4), 9949–9968.
<https://doi.org/10.33258/birci.v4i4.3019>

- Mardiansyah, F. (2017). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, Harga Dan Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(12), 1–21.
- Mawadah, I., Ediyanto, & Praja, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Menentukan Keputusan Pembelian Pada Cafe Kopi Siipp Di Situbondo Dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *JME: Jurnal Mahasiswa Entrepreneur*, 1(7), 1511–1524.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734. <https://www.jstor.org/stable/258792?seq=1&cid=pdf->
- Miranda, R., & Nurdasila. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Citra Merek Terhadap Niat Beli Ulang Jasa Transportasi P.O Simpati Star Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Inovasi*, 11(1), 61–82.
- Musrifah, & Murwatiningsih. (2017). Pengaruh Orientasi Pasar Dan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kinerja Pemasaran Melalui Keunggulan Bersaing. *Management Analysis Journal*, 6(4), 495–505. <http://maj.unnes.ac.id>
- Nurhuala Huddin, M. (2019). Analisis Faktor Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Nasabah Pada Nasabah Bri Syariah. *Banque Syar'i: Jurnal Ilmiah Perbankan Syariah*, 5(1), 45–58.
- Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen: Universitas Udayana*, 5(1), 706–733.
- Prasetyo, R., & Laturette, K. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Pada Bisnis Chepito Tour & Travel. *Performa : Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2(3), 332–341.
- Ridhwan Mustajab. (2022). *Jumlah Penumpang Pesawat Sebanyak 5,07 Juta Pada September 2022*.
- Riyanti, R. R., & Komariah, K. (2022). The Effect Of Service Quality On Customer Loyalty During The Covid-19 Pandemic With Customer Trust As The Intervening Variable. *Costing: Journal of Economic, Business and Accounting*, 5(2), 1273–1283.
- Riyanti, R. R., Komariah, K., & Sunarya, E. (2022). The Effect Of Service Quality On Customer Loyalty During The Covid-19 Pandemic With Customer Trust As The

- Intervening Variable. *Costing: Journal of Economic, Business and Accounting*, 5(2), 1273–1283.
- Sari, R. P. (2022, October 22). Setelah Ari Lasso Kini Yura Yunita Dibuat Terkejut Dengan Batik Air Kenapa? *Www.Kompas.Com*, 1–1. <https://www.kompas.com/hype/read/2022/10/22/144642766/setelah-ari-lasso-kini-yura-yunita-dibuat-terkejut-dengan-batik-air-kenapa?page=all>
- Song, H., Ruan, W., & Park, Y. (2019a). Effects of Service Quality, Corporate Image, and Customer Trust on the Corporate Reputation of Airlines. *Sustainability*, 11(3302), 1–14. <https://doi.org/10.3390/su11123302>
- Song, Ruan, & Park. (2019b). Effects of Service Quality, Corporate Image, and Customer Trust on the Corporate Reputation of Airlines. *Sustainability*, 11(12), 3302. <https://doi.org/10.3390/su11123302>
- Sterie, W. G., Massie, J. D. D., & Soepono, D. (2019). Pengaruh Brand Ambassador Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pt. Telesindo Shop Sebagai Distributor Utama Telkomsel Di Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 3139–3149.
- Valen, M. A., & Sudarno. (2018). Pengaruh Kepatuhan Auditor Pada Kode Etik Dan Etika Profesi Terhadap Kualitas Audit (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik Di Dki Jakarta). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 7(4), 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Wididana, K. B. S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 78–93.
- Yusra, I., & Rizki, W. W. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepercayaan Pelanggan (Konsumen) di Erha Skin Padang. *Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance*, 1(1), 85–113.
- Zulfikar, R., & Mukhayaroh, A. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Kepercayaan Konsumen Pada Situs Pemesanan Tiket Pesawat. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 7(1), 100–109. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse>
- Zulfikar, R., Mukhayaroh, A., & Samudi. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Kepercayaan Konsumen Pada Situs Pemesanan Tiket Pesawat. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 7(1), 100–109. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse>

