

DAFTAR PUSTAKA

- Arnarsdóttir, Kristjana. 2017. Airline consumers' use of Twitter for customer service: The case of Icelandair. Reykjavik University. Islandia.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. Manajemen Penelitian. Jakarta : Rineka Cipta.
- Boyd, d. m. & Ellison, N. B. 2007. Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. Journal of Computer-Mediated Communication.
- Choi, Sooyoung and Ok, Chihyung. 2011. The Kano's Method : Evaluation of Restaurants Service Attributes and Their Contribution to the Mature Customers' Satisfaction. Department of Hospitality Management and Dietetics.
- Guilford, J.P. 1956. Fundamental Statistic in Psychology and Education. 3rd Ed. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Mubarok, Husni. 2014. Jejaring sosial sebagai media komunikasi pemasaran. Univesitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Kainama, Marselina. 2016. Analisis kepuasan pelayanan terhadap penumpang maskapai penerbangan Garuda dan Batik di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran Jilid 1. Edisi Milenium. Prehallindo. Jakarta.
- Kolter, Philip. 2002. Social-Marketing: Marketing-Management für Unternehmen im Sozial- und Gesundheitsmarkt. Chicago Illinois. Prehallindo. Jakarta.
- Kozinets, Robert , V. Kozinets, et.all. 2010. Networked Narratives: Understanding Word-of Mouth Marketing in Online Communities. Journal of Marketing Vol. 74.

- Kristian Nduru, Yalfan. 2016. Analisis kualitas pelayanan maskapai penerbangan Sriwijaya Air terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto. Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Manheim, Marvin L. 1978. *Fundamentals of Transportation System Analysis*. The MIT Pres Cambridge. Massachusetts and London. England.
- Mukono, Hedberg, & Heinonen. Analisis Komunikasi Sosial Media Twitter sebagai Saluran Layanan Pelanggan Provider Internet dan Seluler di Indonesia. Universitas Atma Jaya. Yogyakarta.
- Nunnally, J.C. 1969. *Pschynometric Theory* 2nd Edition. McGraw Hill Book. New York.
- Romi Guterres, Francisco. 2016. Analisis kualitas pelayanan jasa penerbangan terhadap kepuasan penumpang Citilink, Garuda Indonesia dan Lion Air di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto. Yogyakarta.
- Siregar, Syofian. 2011. Statistik Deskriptif untuk Penelitian. PT RajaGrafindo Persada.
- Selvanathan, Mahiswaran. 2016. The Impact of Cost , Customer Experience , Ease of Use , and Trust towards Adoption of Online Banking. *International Business Research* 9 (11): 235–41. doi:10.5539/ibr.v9n11p235.
- Stainback, Susan william Stainback. 1988. *Understanding & Conducting Qualitative Research*. Kendall/Hunt Publishing Company. Dubuque. Iowa.

- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R &D*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana.. 2003. *Total Quality Manajemen Edisi Revisi*. Andy. Yogyakarta.
- Usman, Husaini dan Setyadi, Purnomo. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Teori-ilmupemerintahan.blogspot.com/2011/06/penjelasan-studi-lapangan-penelitian.html diakses pada tanggal 10 desember 2018 pada pukul 11.07
- <https://www.socialbakers.com/blog/2068-socialbakers-2013-a-year-in-review> diakses pada tanggal 12 Juni 2019 pada pukul 15:22
- <https://www.inews.id/finance/bisnis/10-maskapai-terbaik-dan-terburuk-di-dunia-2018-nomor-4-dari-asean/148373> diakses pada tanggal 18 Juli 2019. (Anisa, 2018) pada pukul 17.44
- <https://lifestyle.okezone.com/read/2018/10/31/406/1971696/11-maskapai-dengan-kinerja-terburuk-di-dunia-indonesia-sumbang-1?page=1> diakses pada tanggal 18 Juli 2019 pada pukul 17.49
- <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html> diakses pada tanggal 19 Agustus 2019 pada pukul 10.19
- <http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/analisis-deskriptif-dengan-importance.html> diakses pada tanggal 15 Oktober 2019 pada pukul 14.43