

DAFTAR PUSTAKA

Andi, Suryono, 2008, *“Analisis Kualitas Pelayanan Penerbangan Garuda Terhadap Loyalitas Penumpang”*.

Gilang Ginanjar, 2009, *“Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan”*.

Ida Manulang, 2008, *“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan”*.

Jasfar, 2003, *“Kepuasan Pelanggan dan Price Acceptance (Studi Kasus Pada Penumpang Penerbangan Nasional)”*.

Kotler, P. 2000, *Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prehallindo.*

Kotler, P. Dan Keller. 2009, *Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.*

Muh. Rizal Djumadil, 2008, *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Pesawat Merpati Nusantara”*.

Rangkuty, F. 2002, *Measuring Customer Satisfaction. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama*

Sukardi, & Chandrawatisma, C. 2008, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Corned Pronas Produksi PT. CIP, Denpasar, Bali. Jurnal Teknologi Industri Pertanian*

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta*

Tezar Abdallah, 2015, *“Analisa Kepuasan Penumpang Bisnis dan Pemegang Kartu Garuda Frequent Fliyer Platinum Garuda Indonesia Terhadap Layanan Baru Passenger Service Assistant Untuk mendukung Program SKYTEAM di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta”*.

Tjiptono, F. 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Yogyakarta: ANDI*

Tjiptono, F. 2008, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, F. Dan Chandra, G. 2005, *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, F. Dan Chandra, G. 2016, *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI

Wildan. 2005, *Panduan Survey Kepuasan PT. Sucofindo*. Jakarta: PT. Sucofindo.

Uji Validitas dan Reliabilitas. Diakses dari <http://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/uji-validitas-dan-reliabilitas/> (diakses 02 September 2016)