

## DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kurniawan, Albert. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis: Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0* (Cetakan Pertama). Bandung: CV. Alfabeta.
- Kotler, Philip. & Keller, Kevin Lane. (2013). *Marketing Management: Edition 14*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Kotler, Philip. & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. (Jilid 2, Edisi 12). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong, (2007). *Dasar-dasar Pemasaran Edisi kesembilan Jilid 1*, PT Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12 jilid. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Cetakan Ketiga) Jakarta : Salemba Empat
- Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survei* (Edisi Pertama). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Priyatno, Duwi. (2014). *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Riduwan dan Kuncoro, E. A. (2012). *Cara Menggunakan Dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta

- Sarwono, Jonathan dan Budiono, Herlina. (2012). *Statistik Terapan: Aplikasi untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi Menggunakan SPSS, AMOS, dan Excel*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sarwono, Jonathan. (2013). *12 Jurus Ampuh SPSS untuk Riset Skripsi*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. (2013). *Research Methods for Business Edisi 6*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan Ke-22). Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sunyoto, Danang. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CAPS.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*. Yogyakarta : Andi.

- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, Penelitian Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi
- Air Asia. (2017). Gambaran umum maskapai penerbangan Air Asia: [www.airasia.com](http://www.airasia.com). (Online) (30 Agustus 2017).
- Ara Morissette (2015). Kupas tuntas LCC: [www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com). (Online) (30 Agustus 2017).
- Badan Pusat Statistik (2016). Statistik pengguna angkutan udara di Indonesia: [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id). (Online) (30 Agustus 2017).
- Sindonews. (2016). Alasan peningkatan jumlah penumpang transportasi udara di Indonesia: [www.ekbis.sindonews.com](http://www.ekbis.sindonews.com). (Online) (30 Agustus 2017).
- Direktorat Jenderal Perhubungan (2016). Daftar kategori layanan perusahaan industri penerbangan di Indonesia: [www.dephub.go.id](http://www.dephub.go.id). (Online) (30 Agustus 2017).
- Detik (2017). AirAsia memborong 4 penghargaan di Skytrax World Airline Awards 2017: [www.detik.finance.com](http://www.detik.finance.com). (Online) (6 September 2017).
- World airline awards (2017). AirAsia memborong 4 penghargaan di Skytrax World Airline Awards 2017: [www.worldairlineawards.com](http://www.worldairlineawards.com). (Online) (6 September 2017).
- Air Asia. (2017). Jumlah penumpang maskapai Air Asia terus mengalami peningkatan: [www.airasia.com](http://www.airasia.com). (Online) (6 September 2017).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2015). Versi online/daring: <http://kbbi.web.id>.
- Keluhan Konsumen Air Asia. (2017). Airline-reviews: [www.airlinequality.com](http://www.airlinequality.com). (Online) (4 Desember 2017).

Keluhan Konsumen Air Asia. (2017). *Consumer complaints*: [www.complaintsboard.com](http://www.complaintsboard.com). (Online) (4 Desember 2017).

Keluhan Konsumen Air Asia. (2017). *Airline\_Review*: [www.tripadvisor.com.com](http://www.tripadvisor.com.com). (Online) (4 Desember 2017).