

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. & Armstrong, Gary. (2014). *Principle Of Marketing 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. England: Pearson Education, Inc.
- Malau, Harman. (2017). *Manajemen Pemasaran..* Bandung: CV Alfabeta
- PT. Angkasa Pura II. (2016). *Customer Satisfaction Index*. Indonesia National Air Carriers Association.
- Rangkuti, Freddy. (2015). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka.
- Rangkuti, Freddy. (2017). *Customer Care Excellence*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit: CV Alfabeta.
- Suhartanto, Dwi. (2014). *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yamit, Julian. (2013). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia
Zikmund dan Babin. (2013). *Menjelajahi Riset Pemasaran*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.

Jurnal

Asih, Nyoman Suparmanti. (2015). *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja*. Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi.

Andriani, Riri. (2016). *Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah koperasi mitra dhuafa di KCP Depok Cirebon*. Jurnal Ilmiah Indonesia.

Hapsari, Kumadji, Abdillah. (2015). *Pengaruh excellence service terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan (survey pada pelanggan pizsa hut malang town square)*. Jurnal Administrasi Bisnis.

Hasana, Fadilah. (2016). *Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Jade Bamboo Resto Yogyakarta*. Jurnal Keluarga.

Khaerunnisa, Handini. (2013-2014). *Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah*. Jurnal Studi Akuntansi dan Bisnis.

Suryawardani, Bethani dan Utami, Rully Putri. (2016). *Pengaruh Service Escape Terhadap Kepuasan pelanggan (Studi pada Konsumen Heaven's Café dan Boutique Bandung)*. Jurnal Ekonomi dan Humaniora.

Suryawardani, Bethani. Dara, Annyndita dan Oktafani, Farah. (2016). *Groundzero's Café Bandung Customer Satisfaction Influence on Servicescape. Proceeding International Conference on Creative Industries*.

Tabita, Setiawan, Aprilia. (2017). *Analisa Pengaruh Service Recovery Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Lion Air*. Jurnal Program Studi Manajemen.

Skripsi dan TA

Lestari, Titin Tri Puji. (2016). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembelian Tiket Kereta Api Melalui Aplikasi KAI Access (Studi Kasus Masyarakat Bandung, 2016)*. Bandung: Universitas Telkom.

Website

<http://www.angkasapura2.co.id/> - Diakses pada tanggal 25 Januari 2018

<http://www.kemenperin.go.id/> - Diakses pada tanggal 10 Februari 2018

<http://www.dephub.go.id/> - Diakses pada tanggal 12 Februari 2018

<https://ekbis.sindonews.com/> - Diakses pada tanggal 19 Februari 2018

<http://www.wiraangkasaacademy.net/> - Diakses pada tanggal 22 Februari 2018