

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin, & Tantri, Francis. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Alma, Buchari. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa..* Bandung : Alfabeta
- Ardhana, Oldy. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Skripsi Universitas Diponegoro Semarang : tidak diterbitkan.
- Aryani, Dwi.(2010), Rosnita, Febrina. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei-Agustus 2010, hlm 114-126, Volume 17, Nomor 2. Universitas Indonesia
- Buchory, Herry Achmad, & Saladin, H. Djaslim. (2010). *Manajemen Pemasaran Ringkasan Praktis, Teori, Aplikasi & Tanya Jawab*. Bandung : Linda Karya
- Cooper, Donald R., Schindler, Pamela S. (2006) *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : Global Media Edukasi
- Capri, Yansen. (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk CMD Pada PT.Revell Indonesia*, Skripsi Universitas Bina Nusantara Jakarta : tidak diterbitkan.
- Ghozali, Imam, (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi 5. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griselda, Gretel., Panjaitan, Tagor Muda. (2007). *Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Restoran Pulau Dua*. Jurnal Manajemen Vol.2 No.1 Januari 2007. Universitas Pelita Harapan

- Hoq, Mohammad Ziaul., Amin, Muslim. (2010). *The role of customer satisfaction to enhance customer loyalty*. African Journal of Business Management, Vol.4(12), pp.2385-2392, 18 September 2010. Academic Journals
- Juga, Jari., Juntunen, Jouni & B. Grant, David. (2010). *Service quality and its relation to satisfaction and loyalty in logistic outsourcing relationships*. Managing Service Quality, Vol.20 Iss:6 pp.496-510. Emerald Insight.
- Kotler, Philip, & Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2008). *Manajemen Pemasaran, edisi Ketiga Belas Jilid I*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran, edisi Ketiga Belas Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lailia, Nimas., Suryono, Sri & Saryadi. (2012). *Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa servis Bengkel Ahass 0002 Semarang Honda Center*. Jurnal Sosial dan Politik. Hlm 1-8. Universitas Diponegoro
- Lovelock, Christopher. Wirtz, Jochen, & Mussry, Jacky. (2010). *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Malhotra, K., Naresh (2009). *Riset Pemasaran (Jilid 1)*. Jakarta: Indeks
- Manullang, Ida. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan*. Tesis Universitas Sumatera Utara. Medan : tidak diterbitkan.
- Nazir, Mohammad 2009. *Metode penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia

- Noviani, Leni. (2012). *Analisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kita Jaya Laundry*, Skripsi Universitas Bina Nusantara Jakarta : tidak diterbitkan Ratnasari, Ririn Tri., Aska, Mastuti H. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Nusair, Khaldoon., Yoon, Hae Jin. *Effect of price discount frames and levels on consumers' perceptions in low-end service industries*. *Internasional Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.22 Iss: 6 pp. 814-835. Emerald Insight.
- Ratnasari, Ririn Tri., Aska, Mastuti H. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Riduwan, Kuncoro, Engkos Achmad. (2012). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung : Alfabeta
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Sarwono, Jonathan, & Martadiredja, Tutty. (2008). *Riset Bisnis*, Yogyakarta: ANDI
- Sarwono, Jonathan (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis* (Edisi 4 Buku 1). Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono, Prof., Dr. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Suharyadi & Purwantono. (2009). *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern* (edisi 2, buku 1). Jagakarsa, Jakarta: Salemba Empat
- Tika, Moh. Pabundu. (2006). *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta : Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi

- Valarie, A. Zeithaml., & Mary, Jo Bitner. (2009). *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm* Internasional Edition.
- Virnanda, Patdono, Budi. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komplain dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : PT. Garuda Indonesia*, Skripsi Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya : tidak diterbitkan.
- Widyarto, Dias. (2012). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Hotel Pandanaran Semarang*. Jurnal Sosial dan Politik, Desember 2012 hlm 1-16. Universitas Diponegoro
- Zikmund, William G. Et. Al (2010). *Business Research Methods (Eight edition)*. South-Western:Cengage Learning.

Sumber Website:

- Airasia. (2012). *Profil Perusahaan Airasia*. [Online]. <http://www.airasia.com/id/id/about-us/corporate-profile.page> [21 November 2012]
- Anneahira. *Pola Operasi Airasia*. [Online]. <http://www.anneahira.com/air-asia-indonesia.htm> [21 November 2012]
- Facebook. (2013). *Komplain Konsumen Airasia*. [Online]. <https://www.facebook.com/AirAsiaIndonesia?fref=ts> [31 Januari 2013]
- Kompas. (2013). *Keluhan Konsumen Airasia*. [Online]. <http://www1.kompas.com/suratpembaca/read/37471> [12 Januari 2013]
- Pikiran Rakyat. (2009). *Pembukaan Rute Bandung-Medan Airasia*. [Online]. <http://m.pikiran-rakyat.com/node/102577> [13 Februari 2013]
- Pikiran Rakyat. (2009). *Pertumbuhan Rute Bandung-Denpasar*. [Online]. <http://m.pikiran-rakyat.com/node/102577> [13 Februari 2013]
- Tempo Interaktif. (2009). *Penerbangan Horor AirAsia*. [Online]. <http://blog.tempointeraktif.com/ekonomi-bisnis/557/> [12 Januari 2013]

- The Marketeers. (2012). *Perkembangan Bisnis Penerbangan Indonesia*. [Online]. <http://the-marketeers.com/archives/segera-dibangun-24-bandara-baru-di-indonesia-timur.html> [21 November 2012]
- Tribunnews. (2012). *Pembukaan Rute Bandung-Pekan Baru dan Bandung-Penang Airasia*. [Online] <http://www.tribunnews.com/2012/05/26/airasia-buka-rute-dari-bandung-ke-pekanbaru-dan-penang> [13 Februari 2013]