

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU:

- Fitzsimmons, James A. & Mona J. Fitzsimmon (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (Seventh Edition). Boston: Mc-Graw-Hill.
- Hasan, Ali (2010). *Marketing dari Mulut ke Mulut: Word of Mouth Marketing*. Jakarta: MedPress
- Kotler, Philip & Gary Armstrong (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1* (Edisi 12). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- (2012). *Marketing Management* (14<sup>th</sup> Edition). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Loverlock, Christopher H. & J. Wirtz (2011). *Service Marketing: People, Technology, Strategy* (Seventh Edition). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lovelock, Christopher H. & Lauren K. Wright (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Cetakan Kedua). Jakarta: Indeks.
- Malhotra, Naresh K. (2010). *Marketing Research, an Applied Orientation* (Global Edition Sixth Edition). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Ratnasari, Rini T. & Mastuti H. Aksa (2011). *Teori dan Kasus Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Riduwan (2010). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan & Engkos A. Kuncoro (2012). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, Etta M. & Sopiah (2010). *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Sanusi, Anwar (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, Jonathan (2007). *Riset Bisnis dengan Analisis Jalur SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sarwono, Jonathan & Tutty Martodiredjo (2008). *Riset Bisnis Untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: Andi.
- Sekaran, Uma (2011). *Research Methods For Business* (Edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma & Roger Bougie (2010). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (Fifth Edition). Chichester: Wiley.
- Sernovitz, Andy (2009). *Word of Mouth Marketing: How Smart Companies Get People Talking*. New York: Kaplan.
- Sunyoto, Danang (2011). *Riset Bisnis dengan Analisis Jalur SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Tjiptono, Fandy (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 3). Yogyakarta: Andi.
- (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Trihendradi, C. (2011). *Langkah Mudah Melakukan Analisis Statistik Menggunakan SPSS 19*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler (2009). *Service Marketing*. McGraw-Hill Education (India)
- Zikmund, et al. (2010). *Business Research Methods* (Eight Edition). Canada: Cengage Learning.

**JURNAL:**

Adriyanto, Richard D. & Jony Oktavian Haryanto (2010). Analisis Pengaruh Internet Marketing terhadap Pembentukan Word of Mouth dan Brand Awareness untuk Memunculkan Intention to Buy. *Jurnal Manajemen Teknologi*. 20-35

Harasi, Meirani (2006). Word of Mouth dalam Industri Jasa: Kaitannya dengan Sikap dan Kemungkinan Membeli. *Jurnal Bisnis Strategis*. Vol. 15 No. 1. 31-41.

Kim, Yu Kyoung & Hyung Ryong Lee (2011). Customer Satisfaction Using Low Cost Carriers. *Tourism Management* 32. 235-243.

Kuswanto, Adi (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol. 14 No. 2. 125-134.

Munusamy, Jayaraman & Shankar Chelliah (2011). An Investigation of Impact of Service Strategy on Customer Satisfaction in the budget Airline Industry in Malaysia: A case study of AirAsia. *Contemporary Marketing Review*. Vol. 1 No. 1. 1-13.

Saha, Gour C. & Theingi (2009). Service Quality, Satisfaction, and Behavioural Intentions (A Study of Low-cost Airline Carriers in Thailand). *Managing Service Quality* Vol. 19 No. 3, 350-372.

## **SKRIPSI:**

Kusumawardani, Anisa (2011). *Pengaruh Service Quality Pada Layanan Jasa Internet IM2 Terhadap Terciptanya Word of Mouth (Studi Kasus Konsumen IM2 di Kota Bandung Tahun 2011)*. Institut Manajemen Telkom: tidak diterbitkan.

Mahendra, Andra (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Low Cost Carrier Airlines AirAsia Indonesia Pada Periode Januari - Juni tahun 2011*. Institut Manajemen Telkom: tidak diterbitkan

Nirmalita, Desi (2012). *Pengaruh Customer Experience dan Online Brand Community Terhadap Pembentukan Word of Mouth dan Dampaknya Terhadap Churn Intention di Industri Telekomunikasi (Studi Pada Tiga Perusahaan Telekomunikasi Terbesar di Indonesia Tahun 2011)*. Institut Manajemen Telkom: tidak diterbitkan.

Pujiana, Ika L. (2012). *Pengaruh Word of Mouth Communications Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian (Studi di Klinik Kecantikan Auraku Skin Solution Cimahi)*. Institut Manajemen Telkom: tidak diterbitkan.

Sudariyono, Doddy (2010). *Analisis Kualitas Jasa Blackberry Internet Service terhadap Kepuasan Pelanggan Blackberry (Studi Kasus Kualitas Jasa Layanan Tiga Operator GSM di Bandung Pada Tahun 2010)*. Institut Manajemen Telkom: tidak diterbitkan.

Zikra, Putri A. (2013). *Pengaruh Customer Loyalty Terhadap Terciptanya Word of Mouth Communication*. Institut Manajemen: tidak diterbitkan.

## TESIS

Jia, Eng Ai, Lee Shee Chae, Tan Pei Pei, & Yeoh Chun Yam (2012). A Study of Customer Satisfaction towards Service Quality in AirAsia Malaysia. Universiti Tunku Abdul Rahman: <http://eprints.utar.edu.my/720/>. [18 April 2013]

Majid, Muhammad (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan Low Cost Carrier dan Kepuasan Penumpang serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. Universitas Gadjah Mada: [http://etd.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian\\_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku\\_id=54100&obyek\\_id=4](http://etd.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=54100&obyek_id=4). [18 April 2013]

Seffy, Virnanda Tiara, Patdono Suwignjo, Budi Santosa (2010). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komplain, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: PT. Garuda Indonesia Palembang). Institut Teknologi Sepuluh Nopember: <http://www.digilib.its.ac.id/detil.php?id=11026>. [18 April]

Widyaswati, Rahmatya (2010). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Sehingga Tercipta Word of Mouth Yang Positif pada Pelanggan Speedy di Semarang. Universitas Diponegoro: <http://eprints.undip.ac.id/23911/>. [18 April 2013]

## WEBSITE

aeronusantara.blogspot.com (25/10/2012) “PT Dirgantara Indonesia Dan Sejarah Industri Penerbangan Di Indonesia” <http://aeronusantara.blogspot.com/2012/10/pt-dirgantara-indonesia-ptdi.html> [31 Januari 2013]

anneahira.com ”Profil Air Asia Indonesia” <http://www.aneahira.com/air-asia-indonesia.htm> [11 Maret 2013]

bisniskeuangan.kompas.com (18/03/2013). “AirAsia Raih “Low Cost Airline of the Year””. <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2013/03/18/15562593/AirAsia.Raih.Low.Cost.Airline.of.the.Year..> [20 Maret 2013]

bisnis.liputan6.com (31/01/2013). “Ini Penyebab Banyak Maskapai Tutup di Indonesia”. <http://bisnis.liputan6.com/read/501204/ini-penyebab-banyak-maskapai-tutup-di-indonesia>. [5 Februari 2013]

bisnis.news.viva.co.id (27/07/2012). “Siapa Bakal Kuasai Penerbangan Murah RI?”. <http://bisnis.news.viva.co.id/news/read/339210-siapa-bakal-kuasai-penerbangan-murah-ri->. [31 Januari 2013]

----- (31/10/2012). “Industri Penerbangan Tumbuh Pesat, Ini Sebabnya”. <http://bisnis.news.viva.co.id/news/read/363596-industri-penerbangan-tumbuh-pesat--ini-sebabnya>. [31 Januari 2013]

bisnistiket.co.id “AirAsia Indonesia” <http://www.bisnistiket.co.id/tiket-murah-promo-penerbangan-pesawat-maskapai-airasia.php> [11 Maret 2013]

kabarbisnis.com (11/06/2012) “Citilink-Garuda Resmi Berpisah”. <http://www.kabarbisnis.com/read/2830763>. [6 Mei 2013]

gis.dephub.go.id “Total Produksi Angkutan Udara Berjadwal Dalam Negeri” [http://gis.dephub.go.id/mapping/Statistik/Udara/Tabel\\_A\\_3\\_1\\_36.htm](http://gis.dephub.go.id/mapping/Statistik/Udara/Tabel_A_3_1_36.htm) [3 Februari 2013]

----- ”Total Produksi Angkutan Udara Berjadwal Luar Negeri” [http://gis.dephub.go.id/mapping/Statistik/Udara/Tabel\\_A\\_3\\_1\\_37.htm](http://gis.dephub.go.id/mapping/Statistik/Udara/Tabel_A_3_1_37.htm) [3 Februari 2013]

----- ”Produksi Angkutan Udara Berjadwal Dalam Negeri (PT. Indonesia Air Asia)” [http://gis.dephub.go.id/mapping/Statistik/Udara/Tabel\\_A\\_3\\_1\\_18.htm](http://gis.dephub.go.id/mapping/Statistik/Udara/Tabel_A_3_1_18.htm) [3 Februari 2013]

----- ”Produksi Angkutan Udara Berjadwal Luar Negeri (PT. Indonesia Air Asia)” [http://gis.dephub.go.id/mapping/Statistik/Udara/Tabel\\_A\\_3\\_1\\_19.htm](http://gis.dephub.go.id/mapping/Statistik/Udara/Tabel_A_3_1_19.htm) [3 Februari 2013]

mariaonmarketing.blogspot.com (28/01/2012). “Low Cost Carrier Strategy Air Asia Dalam Meningkatkan Daya Saing Pasar Pada Industri Penerbangan”. <http://mariaonmarketing.blogspot.com/2012/01/low-cost-carriers-trategy-air-asia.html>. [4 Februari 2013]

member.airasia.com [https://member.airasia.com/App\\_Themes/images/member-contest/logo.png](https://member.airasia.com/App_Themes/images/member-contest/logo.png) [15 Oktober 2014]

