

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2009). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis (Edisi Revisi Vi)*. Jakarta Rineka Cipta.
- Al Arif, M Nur Rianto. (2010). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Cooper dan Schindler. (2006). *Business Research Methods*. Bandung: PustakaSetia.
- Kotler & Keller.(2007). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 &2 (EdisiKeduabelas)*. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gamedia
- , Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*(edisi 13). Penerbit Erlangga

Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Wright.(2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*.Terj, Ir. Agus Widyantorodan Drs. Marianto Samosir.Jakarta: PT INDEKS.

Riduwan & Kuncoro.(2007). *Cara Menggunakan Dan Memaknai Analisis Jalur*.Bandung: Alfabeta

Sekaran, U. (2006). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Buku 2* (edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.

Sarwono, J. (2006). *Analisis Data Penelitian Menggunakan Spss 13*.Yogyakarta: ANDI

Sugiyono.(2009). *Metode Penelitian Bisnis*. (edisiempatbelas). Bandung: Alfabeta

Setot, Imam. (2010), *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Tika, P. (2006). *Metode Riset Bisnis*.Jakarta: PT Bumi Aksara.

Umar, H. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*(edisi 2). Jakarta: PT Raja GrafindoPersada.

Wijaya.(2011). *Manajemen Kualitas*.Jakarta : PT INDEKS.

Zeithaml, V. A., Bitner J.M., Gremier, D.D. (2009), *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill Companies Inc.

Ardhana, Oldy. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasiterhadap Kepuasan Pelanggan(Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*.Skripsi S-1 pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro

Arlina Nurbaity Lubisdan Martin. (2009). *Pengaruh Harga (Price) Dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsu Deli Medan*, 123-136. Jurnal Indonesia KepuasanPelanggan.

Puspitasari, Diana. (2006). *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Maskapai Penerbangan Garuda Keberangkatan Semarang)*. Tesis Program Pascasarjana pada program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Diponegoro.

Gumelar, Iman. (2010). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Telkom Speedy Di Kota Bandung Tahun 2010*.Skripsi S-1 pada Institut Manajemen Telkom

- Jayaraman Munusamy, Shankar Chelliah, Sivamurugan Pandian. ( 2011). *Customer Satisfaction Delivery In Airline Industry In Malaysia: A Case of Low Cost Carrier*. 5(11). 718-723. Retrieved from Australian Journal of Basic and Applied Sciences.
- Kartika Sukmawati. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif*, 1-13. Jurnal Indonesia KepuasanPelanggan.
- Md. Arifur Rahman, Abul Kalam, Md. Moshir Rahman, Md. Abdullah. (2012). *The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: An Empirical Study on Restaurant Services in Khulna Division*. 3(5). 1-9. Retrieved from Research Journal of Finance and Accounting.
- Michael D. Clemes, Christopher Gan, Tzu-Hui Kao dan Michelle Choong. (2008). *An empirical analysis of customer satisfaction in international air travel*. 4(2). 49-62. Retrieved from Innovative Marketing.
- Mohammad Assegaff. (2009).*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Pada Perusahaan Penerbangan P.T Garuda di Kota Semarang )*,171-186. Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
- Moh.Fakhrur Rozi. (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayananp Kereta Api Indonesia (PT KAI) Terhadap Kepuasan Konsumen. (Studi Pada*

*KA Eksekutif Gajayana Di Malang*, 1-145. Jurnal Indonesia Kepuasanpelanggan.

Permadi , Rangga wicaksono. (2011). *Analisis pengaruh harga dan pelayanan terhadap keputusan pelanggan speedy di Jakarta barat (studi kasus pada pelanggan speedy di Jakarta barat)*. Skripsi S-1 pada Institut Manajemen Telkom

Rizki, Citra. (2011). *Pengaruh kualitas jasa pelayanan galeri indosatm2 terhadap kepuasan pelanggan di kota bandung ( studi pada PT indosat mega media regional jawa barat)*. Skripsi S-1 pada Institut Manajemen Telkom

Septiani, Reni (2011).*“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kelapa Lagoon Jl. Sumatra Kota Bandung.”* Skripsi S-1 pada Universitas Pendidikan Indonesia Bandung.

Sik Sumaedi, I Gede Mahatma Yuda Bakti, Nur Metasari. (2011). *The Effect of Students’ Perceived Service Quality and Perceived Price on Student Satisfaction*. 5(1). 88-97. Retrieved from Management Science And Engineering.

Air Asia. (2012). Profil Perusahaan [Online], <http://www.airasia.com/id/id/corporate/corporateprofile.page> diakses *diakses 18/9/2012 pukul 09.58* WIB

\_\_\_\_\_ , (2012). Informasi kabin bagasi Air Asia [Online], <http://www.airasia.com/id/id/baggage-info/cabin-baggage.page> diakses 28/12/2012 pukul 14.41 WIB

\_\_\_\_\_ , (2012) What is Lcc? [Online], <http://www.airasia.com/id/en/home.page> diakses 21/12/2012 pukul 17.29 (<http://www.airasia.com/sites/my/en/about-us/ir-what-is-lcc.page> diakses 24/12/2012 pukul 13.49)

Departemen Perhubungan.(2012). Maskapai berjadwal [Online], [http://hubud.dephub.go.id/?id+maskapai\\_armartemen\\_da+detail+berjadwal](http://hubud.dephub.go.id/?id+maskapai_armartemen_da+detail+berjadwal) diakses 18/9/2012 pukul 13.45 WIB

\_\_\_\_\_ ,(2012) Statistik Nasional Angkutan Udara Penumpang & pesawat [Online], <http://hubud.dephub.go.id/?id+statistik+detail+angud> diakses 15/9/2012 pukul 08.00WIB

<http://totosp.wordpress.com/2011/05/24/pilih-low-cost-carrier-atau-full-service-airline> diakses 24/05/2012 pukul 11.00WIB

Sejarah Indonesia Air Asia [Online], [http://id.wikipedia.org/wiki/Indonesia\\_AirAsia](http://id.wikipedia.org/wiki/Indonesia_AirAsia), diakses 28/03/2012 pukul 12.00WIB

sunardi. (2012). Pendapat Indonesia Air Asia Melonjak [Online], <http://industri.kontan.co.id/news/pendapatan-indonesia-airasia-melonjak> diakses 17/09/2012 pukul 11.00WIB

sejarah Air Asia [Online], <http://id.wikipedia.org/wiki/AirAsia>, diakses 28/03/2012 pukul 09.00WIB

Pangestu, (2012). Bandara-bandara terbaik di Indonesia [Online], <http://blog.rumah.com/1175/bandara-bandara-terbaik-di-indonesia.html> diakses 19/06/2012 pukul 14.30WIB

GMF Rawat Armada Indonesia Air Asia. Tribunnews [Online] <http://www.tribunnews.com/2010/11/10/gmf-rawat-armada-indonesia-air-asia> diakses 19/06/2012 pukul 11.00 WIB

Garuda Die Ms (2012) Garuda Maintenance Facility AeroAsia (GMF). [Online], <http://www.balier.info/menu-garuda/gmf/gmf-html/gmf-indo.html> diakses 20/06/2012 pukul 15.00 WIB

Damardono. (2012, 7 November). Kebijakan Baru Bagasi Indonesia Air Asia. Kompas [Online], <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2012/11/07/17335774/Kebijakan.Baru.Bagasi.Indonesia.AirAsia> diakses 7/01/2013 pukul 14.00 WIB

[www.investor.co.id/./40471](http://www.investor.co.id/./40471) diakses 29/12/2012 pukul 19.44 WIB

<http://travel-agent-kita.blogspot.com/2011/06/pusat-pelatihan-kelas-dunia-milik.html> diakses 24/12/2012 pukul 4.08 WIB)

<http://www.antaramataram.com/galerifoto/?d=&id=1695> diakses 24/12/2012 pukul 04.08 WIB)

# LAMPIRAN