

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alimul. (2009). Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data. Jakarta: Salemba Medika.
- Alma, B. (2009). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa (Edisi Revisi). Erlangga: Bandung.
- Barnes, J.G. (2003). Secrets Of Customer Relationship Managements. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali, I. (2006). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2009). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19 Cetakan Kelima. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, H.T. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Kota Solo. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hansemark, O.C., & Albinson, M. (2004). Customer Satisfaction and Retention: The Experiences of Individual Employees, Managing Service Quality. Emerald Insight, 14. 40-57. Diakses dari <http://www.emeraldinsight.com>.
- Harjati, L., & Yurike, V. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. E-Journal WIDYA Ekonomika. 1. 64-74. Diakses dari <https://e-journal.jurwidyakop3.com>.
- Hasibuan, P. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Damri di Bandara Soekarno-Hatta (Studi Kasus terhadap Pengguna Jasa Damri Bandara Soekarno-Hatta). Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Hoyer, W.D., & MacInnis D.J. (2001). *Consumer Behaviour* (2<sup>nd</sup> ed). Boston: Houghton Mifflin Company.
- Jahmani, A. (2016). The Effect of Royal Jordanian Airlines Service Quality on Passengers' Satisfaction. *International Journal of Business and Society*. 18. 519 - 530. Diakses dari <http://www.ijbs.unimas.my>.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management* (10<sup>th</sup> ed). New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2004). *Prinsip - prinsip Pemasaran* (Edisi Kedelapan). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2006). *Marketing Management* (12<sup>th</sup> edition). Upper saddle river: Pearson education, Inc.
- Kotler, P. (2008). *Manajemenen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler. (2011). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & G. Amstrong. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1* (Edisi Ketiga Belas). Jakarta: Erlangga.
- Lee, S., Abdou, I., Assion, L.B. (2011). Perceived Price of Dynamic Pricing. *Journal of Industrial Management + Data Systems*. 111. 531-550. Diakses dari <https://www.emeraldinsight.com>.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik* (Edisi Pertama). Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Kedua). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Dua). Jakarta: Salemba Indeks Kelompok Gramedia.
- Manullang, I. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Pt. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan*. Medan: Universitas Sumatra Utara.
- Martin, W. (2001). *Quality service: What every Hospitality Manager needs to know*. New Jersey: Prentice Hall.
- Monroe, K.B. (1990). *Pricing, Making Profitable Decision*. New York: Mc Graw-Hill.
- Novia, H.E., & Endang, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Pekanbaru. *Jom Fisip*. 4. 1-15. Diakses dari <http://jom.unri.ac.id>.

- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Valarie, A.Z, Leonard, L.B. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*. 49. 41-50.  
Di akses dari <https://www.jstor.org>.
- Peter, J.P., & Jerry, C.O. (2010). *Consumer Behavior and Marketing Strategy* (9<sup>th</sup> ed). New York: McGraw Hill.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2004). *Consumer Behavior*. USA: Pearson Prentice Hall.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (2<sup>nd</sup> ed). New York: John Wiley & Son.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Method for Business: A Skill Building Approach* (5<sup>th</sup> Ed). UK: John Wiley & Son.
- Sugiyono. (1999). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Jasa (Edisi Kedua)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2005). *Service: Quality Satisfacton*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy, *et al.* 2008. *Pemasaran strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy, *et al.* 2014. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia
- Triantor, K., Hadi, P.S, Suryoko, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang. *Journal Of Social And Political Of Science*. p.1-10.
- Widiyanto, I. (2008). *Pointers: Metodologi penelitian*. Semarang : Bp Undip. p.126.
- Yamin, M. (2015). Berebut pasar Garuda vs Lion. Diakses dari <http://www.muhammadyamin.com/tag/full-service/>.
- Zahra, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi

pada Pelanggan Gojek di Kota Yogyakarta). Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Zeithaml, V., & Bitne, M.J. (2003). *Services Marketing* (3<sup>rd</sup> ed). Boston: McGraw-Hill Irwin.