

DAFTAR PUSTAKA

- Adityo, B. (2011). *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan kualitas Informasi terhadap Keputusan Pembelian secara Online di Situs Kaskus*. Skripsi. FE Universitas Diponegoro.
- Alimul, H. A. (2003). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medica.
- Anonim. (2012). *Sejarah Maskapai*. 21 April, 2013.
<http://traveloka.com/lion-air>; <http://traveloka.com/sriwijaya-air>;
- Azwar, S. (2004). *Metode Penelitian* (Cetakan V). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Boyd, H. W., Walker, O. C., & Larreche, J. C. (2000). *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategi dengan Orientasi Global* (Edisi Kedua). (Imam Nurmawan, Penerjemah). Jakarta: Erlangga.
- Babakus, E., & Boller, G. (1992). An Empirical Assesment of The SERVQUAL Scale. *Journal of Business Research*, 24: 253-268.
- Becerra, E., & Korgaonkar, P. (2011). Effects of trust beliefs on consumers' online intentions. *European Journal Of Marketing*, 45 (6): 936-962.
- Besanko, D., Dranove, D., Shanley, & M., Schaefer, S. (2010). *Economics of Strategy* (5th ed.). Asia: John Wiley & Sons Pte Ltd.
- Betty, L. R. 2011. *Pengaruh Faktor Harga, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Merica Food Center Plaza Millenium Medan*. Skripsi. Medan : Universitas Sumatera utara.
- Boduzek, D.(2010). Online Presentation : *Multiple Regression*. Ulster University.
- Dennis, C. Merrilees, B., Jayawardhena, C., & Wright, L.T. (2009). E-Consumer Behaviour. *European Journal Of Marketing*, 43 (9): 1121-1139.

- Egger, A. (2006). Intangibility and perceived risk in online environments. *Journal of Marketing Management*. 22 (5): 553-572
- Ferdinand, A. (2006). *Metode penelitian Manajemen : Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen*. Semarang : Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferrinadewi, E. (2008). *Merek & Psikologi Konsumen*. Yogyakarta : Graha ilmu.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Hadi, S. (2001). *Metodologi untuk Penelitian Paper, Skripsi, Thesis, dan Disertasi Jilid 3*. Yogyakarta: Andi.
- Irawan, B. (2012). Dimensi Kualitas Layanan : Konsep dan Pengembangannya. *Jurnal ISEI Jember*, 2 (1): 95-108.
- Karim, A. A. (2007). *Ekonomi Mikro Islam*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2000). *Manajemen pemasaran di Indonesia*. (Susanto AB, Penerjemah). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Principles Of Marketing 12th Edition*. Essex: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2009). *Marketing Management 13th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Principles Of Marketing 9th Edition*. Singapore : Pearson.
- Kusumayadi, T. (2007). *Pengaruh relationship quality terhadap loyalitas nasabah tabungan*. Jakarta: Indonesia Mandiri.
- Lee, J, Park D.H, & Han I. 2011. The different effects of online consumer reviews on consumers' purchase intentions depending on trust in online shopping malls: An advertising perspective. *Internet Research*, 21(2): 187-206.

- Lovelock, C. (2002). *Service Marketing In Asia*. Singapore : Prentice Hall Inc
- Lovelock, C., & Wirtz J. (2011). *Service Marketing : Global Edition*. Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marzuki. (2002). *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Masterson, R., & Pickton, D. (2004). *Marketing : An Introduction*. Mc-Graw-Hill Education.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nuriana, D. (2013). *Pengaruh Strategi Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Alat Peraga Education*. Jombang : STKIP.
- Peter, J.P, & Olson, J.C. (2000). *Consumer Behaviour (Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran)*. Jakarta : Erlangga.
- Priyatno, D. (2008). *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Roger, G.S. (1995). *Implications For Marketing Strategy*. Dallas. BPS
- Santoso, S. (2001). *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Sari, E.T. (2006). Peranan Customer Value Dalam Mempertahankan Keunggulan Bersaing Pada Restoran Cepat Saji. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. 68-75.
- Sekaran U., & Bougie R. (2010). *Research Method For Business – A Skill Building Approach* (5th Ed).
http://books.google.co.id/books/about/Research_Methods_for_Business.html?id=a__YI3TJQuAC&redir_esc=y
- Setiadi, N. J. (2003). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Kencana Prenanda Media.

- Setiawan, M. I. 2009. *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Helm Merek INK Jenis Open Face*. Skripsi. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya.
- Siswanto, A. (2002). *Hukum Persaingan Usaha*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Situmorang, S.H. (2011). *Business Concepts and Cases*. Medan: USU Press.
- Soetjipto, B. W. (1997). *Service Quality, Manajemen Usahawan*. Jakarta : FE UI.
- Stanton, W.J. (2000). *Prinsip Pemasaran* (Yohanes Lamarto, Penerjemah). Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta: Alfabeta.
- Suryadi, K., & Ramdani, M.A. (2002). *Sistem Pendukung Keputusan* (Cetakan Kedua). Bandung : Remaja Rasda Karya.
- Taslim, R. (2010). *Analisis Pengaruh Harga dan Pelayanan Terhadap Tingkat Pembelian Pada PT. Sentosa Travel Medan*. Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran Edisi 1*. Yogyakarta : Andi.
- Welch, M. (2006). Rethinking Relationship Management: Exploring the Dimension of Trust. *Journal Of Communication Management*, 10 (2): 138-155.
- Wijaya, A. S. (2012, Agustus 1). BPS: Penumpang Pesawat Makin Banyak. *Tempo Online*.
<http://www.tempo.co/read/news/2012/08/01/090420745/BPS--Penumpang-Pesawat-Makin-Banyak>
- Yamit, Z. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jogjakarta: Penerbit Ekonisia

- Yudistira, M. A. (2008). *Analisis Kinerja Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Buku Gramedia Basuki Rachmat*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Yunita, A. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Kasimura Supermart Di Medan*. Tesis. Medan : Universitas Sumatera Utara.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M.J. (2003). *Service Marketing*. Tata : McGraw-Hill.