

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi 4, Rineka Cipta: Jakarta
- Fandy Tjiptono, 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi 11. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gaspersz, Vincent. 2000. *Manajemen Produktivitas Total, Strategi Peningkatan Produktivitas Bisnis Global*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Edisi Ketiga Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gujarati, Damodar. 1997. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga
- J. Supranto, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kotler, Philip, 1996. *Manajemen Perusahaan*. Jilid I. Edisi Keenam, Jakarta: Erlangga.
- Karsono, Pudji, 2009. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Calon pengguna Jasa Penerbangan Domestik Bandara Soekarno-Hatta. *Jurnal Ilmiah Aviiasi Langit Biru*.
- Rhoades, Dawna L. et all. 2000. *Developing a quality index for US Airport*. Managing Service Quality. Aeronautical University, Daytona Beach, Florida, USA.
- Ronnback, Asa dan Witell, Iars, 2009. *Value creation in outsourced Service Provision in Public Transportation*. The TQM Journal, Emerald Group Publishing Limited.
- Pio RJ, Sumampouw HJ, Triyono, 2008. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Angkasa Pura I Bandara Udara Sam Ratulangi Manado
- Singgih Santoso, 2000. *Statistik Parametrik (Buku Latihan SPSS)*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Tim Kamus Pusat Pembinaan Bahasa. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Yulandari, Ariefah, 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Garuda Indonesia Airwa Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Surakarta. *Bisnis & Kewirausahaan*.