

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchori. 2007, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Assegaff, Mohammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan Garuda di Kota Semarang*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 2 Juli Hal 171-186. Semarang: Unisulla.
- Atmawati, Rustika dan M.Wahyudin. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemant Store Di Solo Grand Mall*. *Jurnal Daya Saing* Vol. 8. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Devi, Silvia Sindya. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Udara pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia*. Skripsi. Surabaya: Universitas Narotama.
- Ellen, Steph. 2010. Dengan rujukan *Principles and Methods of Research*; Ariola et al. (eds.); 2006
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyati, Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hartono. 2008. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jateng Cabang Purworejo*. *Jurnal Daya Saing* Vol. 8 No. 1. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Jacob, DR Rudy dan Fajar Laksono. 2012. *Pengaruh Pelayanan dan Harga Sparepart Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kausal Bengkel Cahaya Motor Yamaha-Jakarta*. *Jurnal Ilmiah Penelitian Manajemen* Vol. 10 No. 1. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Jayabaya.
- Karsono, Pudjo. 2009. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Calom Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Bandara Soekartno Hatta*. *Jurnal Ilmiah Aviassi Langit Biru* Vol. 2 No. 3. Tangerang : Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia.

- Lubis, Arlina Nurbaity dan Martin. 2009. *Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Deli Medan*. Jurnal Manajemen Bisnis Vol. 2 No. 1. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Mahanani, Sonya. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Maniez, Finda .(2009). *Alfred Marshall*. <http://finda-maniez.blogspot.com/2009/06/alfred-marshall.html>
- Manurung, Dinarty SH. 2009. *Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merk pada Pengguna Kartu Pra-Bayar Simpati*. Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Noviani, Leni. 2012. *Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kita Jaya Laundry*. Jakarta: Universitas Bina Nusantara.
- Paramarta, Wayan Arya. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar*. Forum Manajemen Vol .6 No.2. Denpasar : STIE Bima.
- Pertiwi, Tri Kartika. 2008. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Daerah untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien di Jawa Timur*. Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika Vol. 6 Edisi Khusus. Surabaya : UPN Veteran Jatim.
- Prasetio, Ari. 2012. *Pengaruh Kualitas dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan*. Management Analysis Journal 1 (4). Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Sakti, Puji. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Penelitian terhadap Pelanggan Bengkel Irian Motor Tasikmalaya)*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 1. No. 1. Tasikmalaya: Universitas Siliwangi.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metode Penelitian untuk Bisnis Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- www.garuda-indonesia.com