DAFTAR PUSTAKA

Djarwanto, Ps. 1998. *Statistik Induktif*. BPFE: Yogyakarta.

Ferrinadewi, Erna. 2005. *Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Komestik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabay*a. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume Ketujuh, No.2. September 2005.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

_____. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dangan Program IBM SPSS 19.* Edisi 5 Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hariwijaya M. dan Triton PB. (2008: 50). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*. 9th Edition. New Jersey : Prentice – Hall.

_____. dan Gary Amstrong. 1999. *Principle of Marketing*. 8th Edition. New Jersey: Prentice - Hall.

_____. 2000. Manajemen Pemasaran di Indonesia: *Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Alih Bahasa: A.B. Susanto, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

_____. 2004. *Prinsip- Prinsip Pemasaran*. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.

Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

Natalisa, Diah. 2005. Pemahaman Terhadap Segmentasi Pelanggan: *Suatu Usaha Untuk Meningkatkan Efektifitas Pemasaran Jasa Penerbangan*, Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya Vol. 3 No.5 Juni 2005.

Payne, Ardian. 2000. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.

Santoso, Singgih, dan Tjiptono, Fandy. 2001. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Sekaran, Uma. 2003. Resarch Methodes For Business. Third Edition, United States of America: Soutbern Illinis University at Carbonadale.

Sitepu, Masliana Bangun. 2005. *Mengatasi Berbagai Tantangan dalam Era Globalisasi melalui Peningkatan Perilaku Kewiraswastaan.* Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi, Vol.13, No.1 (Januari).

Stanton, William J. 1993. *Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketujuh Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis.* Cetakan Kesembilan. Bandung: CV Alvabeta.

_____ . 2011.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

_____. 1994. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

_____. dan Gregoreus Chandra. 2005. *Service: Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia.

Utari, Woro. 2010. *Model Kepuasan Pelanggan Sebagai Moderating Variabel Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Penerbangan*, Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis, Vol.1, No. 2, Oktober 2010.

Yazid, 1999. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Fak. Ekonomi UII.

Zeithaml, Valarei A, and Bitner, Mary Jo. 2004. *Service Markerting: Integrating Customer Focus Across The Fim*. 3rd Edition. New York : Mc Graw Hill.