

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Ali Hasan. (2009). **Marketing Edisi Baru**. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). **Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik -6/E**. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Cooper, Donald and Pamela Schindler. (2006). *Marketing Research (International Edition)*. Boston: Mc Graw Hill.
- Hoffman, Douglas and John Bateson. (2006). *Services Marketing Concepts, Strategies, Cases (Third Edition)*. South Western: Thomson.
- Hair, Joseph, et.al. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2002). **Marketing Manajemen (Millenium Edition)**. Jakarta: Gramedia.
- _____, Philip. (2009). **Manajemen Pemasaran (Edisi 13 Jilid 1)**. Jakarta: Gramedia.
- Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz. (2007). *Services Marketing People, Technology, Strategy (6th ed.)*. United States of America: Pearson Prentice Hall.
- Rahayu, Sri. (2005). **SPSS v.12 dalam Riset Pemasaran (Edisi 5 Jilid 1)**. Jakarta: Erlangga.
- Riduwan, dan Akdon. (2007). **Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistik (Cetakan Kedua)**. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, E.M. dan Sopiah. (2010). **Metodologi Penelitian (PendekatanPraktis dalam Penelitian)**. Yogyakarta: Andi.

- Sekaran, Uma. (2008). **Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Edisi 4 Buku 2)**. Jakarta: Salemba Empat.
- Simamora, Bilson. (2005). **Analisis Multivariat Pemasaran**. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. (2010). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2009). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2006). **Metode Rist Bisnis, Edisi 1**. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2011). **Pemasaran Jasa**. Sleman: Bayumedia *Publishing*.
- Zeithaml, Valarie A. Mary Jo Bitner. Dwayne D Gremier. (2006). **Services Marketing (International Edition)**. New York: The Mc Graw Hill International Inc.

2. Jurnal

- Prayag, Girish. (2007). *Internasioanl Journal of Quality and Reability Management. Assessing internasional tourists' perceptions of service quality at Air Mauritius*, Vol. 24, 492-514.
- Saha, Gour. C (2009). *Service quality, satisfaction, and Behavioural Intenstions (A Study of Low-Cost Airlines Carriers in Thailand). School of Management, Assumptions University, Bangkok, Thailand*, Vol. 19 No. 3, pp. 350-372.

- Gilbert David, Robin K. C Wong. *Passenger expectations and airline services: a Hongkong based study*, *Survey European Management School, University of Survey*, Vol. 22, 431-501.
- Arifin M. Azmi Ahmad, Aliah Hanim M, Salleh, Norzalita A, Aziz, Asututi Agustina Asbudin. (2010). *Internasional Review Bisnis, Service Quality And Satisfaction For Low Cost Carriers*, Vol. 6, 234-300.
- Yuliana Dina. (2008). Faktor-Faktor Yang Membedakan Pemilihan Maskapai Penerbangan Rute Yogyakarta-Jakarta, *Jurnal Universitas Gajah Mada* tidak diterbitkan.
- Musnaini. (2011). Kualitas Layanan Konsumen Terhadap Keunggulan Bersiang Jasa Transportasi Darat Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kelas Argo. *Jurnal pada Universitas Jambi* tidak diterbitkan.
- Musnaini. (2011). Kualitas Layanan Konsumen Terhadap Keunggulan Bersiang Jasa Transportasi Darat Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kelas Argo. *Jurnal pada Universitas Jambi* tidak diterbitkan.
- Hendarin Shorin Prakoso, Thoyib Armanu, Surachman. (2010). Analisis Pengaruh Dimensi SERVQUAL Terhadap Pemilihan Jasa Transportasi Udara (Maskapai Penerbangan) Rute Jakarta - Surabaya. . Vol. 13 No. 3.

3. Tesis

Marjito. (2006) Analisis Pengaruh Keluarga, Motivasi, dan Sikap Terhadap Perilaku Konsumen Dalam Memilih Jasa Transportasi Udara di Surakarta, Tesis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Skripsi

Yulianto, Adi Kusuma. (2005). Preferensi Konsumen Dalam Memilih Maskapai Penerbangan Rute Surabaya-Jakarta, Skripsi Universitas Kristen Petra.

Faridah Fitriah Isky. (2011). Analisis Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Bogor-Jakarta. Institut Pertanian Bogor.

Abdulah. (2001). Analisis factor-Faktor Kualitas Jasa Pelayanan Transportasi Transjakarta (Studi kasus: Pengguna Transjakarta Koridor Cililitan-Tanjung Priyuk). Universitas Darma Persada.

5. Website

<http://www.google.com>

<http://www.hubud.dephub.go.id>

<http://www.topbrand-award.com/>

www.bappenas.go.id

<http://swa.co.id>

<http://nasional.kompas.com/read/2010/06/03/16413825/>

<http://www.suarapembaruan.com>

<http://beritadaerah.com/article/national/66550>
<http://ipotnews.com/>
<http://www.antaranews.com>
<http://tabloidaviasi.com>
<http://tempo.co/read/news>
<http://www.balikipapanpos.co.id>
<http://www.batavia-air.com>
<http://www.bataviase.co.id/node/548237>
<http://etd.eprints.ums.ac.id/5813>
<http://www.emerald.com>
<http://www.scribd.com/>
<http://respository.ipb.ac.id/>
<http://www.freepatentsonline.com/article>
<http://flights.indonesiamatters.com/which-airline/>
<http://www.bisnis.com/articles/penumpang-pesawat-maskapai-angkut-66-04-juta-orang>
<http://www.surabayapost.co.id/?mnu=berita&act=view&id=23ffaa4a3d30917d3f36e4c1dd744366&jenis=c81e728d9d4c2f636f067f89cc14862c>
<http://www.tiket-penerbangan.com/2010/06/7-maskapai-penerbangan-menyusul.html>
<http://www.flightcalibration-indonesia.com/news/2010/11/15/penetapan-tarif-penumpang-jasa-penerbangan>

6. Dokumen Lainnya

PT (Persero) Angkasa Pura II Kantor Cabnag Utama Bandar Udara Soekarno-Hatta. (2011). **Data Statistik Bandar Udara Berdasarkan Asal/Tujuan Penumpang**. Tangerang: Indonesia