

DAFTAR PUSTAKA

- A, Shimp, Terence. 2003. Periklanan Promosi & Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu, Jakarta : Erlangga.*
- Abadi, M. F. 2011. “Analisis Struktur, Perilaku, dan Kinerja Transportasi Udara Komersial Melalui Pendekatan SCP”. Skripsi, Fakultas Teknik Industri Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.
- Anggoro, D. K. 2012. “Analisis Pengaruh Produk, Promosi, Harga dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian”. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Arum, 2013. *Strategi Garuda Indonesia Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Pelanggan*. <http://www.business.lounge.co/?p=13188> (17 Juni 2013)
- Augusty, Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.*
- Basu Swastha Dharmmesta, dan T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran “Analisa perilaku konsumen“*, Edisi pertama cetakan ketiga, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Basu Swastha dan Irawan. 2001. Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta.*
- Farida, Indriani dan Dini, Hendiarti., 2009. “Studi Mengenai Efektifitas Iklan Terhadap Citra Merek Maskapai Garuda Indonesia.” *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. 8, No. 3, Mei 2009, Halaman 83-106.
- Ghozali, I. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.*

- Keller, K. L. 1993. *Journal of the Academy of Marketing Science: Conceptualizing, Measuring, and Managing Customer-Based Brand Equity*.
- Keller, K. L. 1998. *Strategic Brand Management, Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. New Jersey: Prentice Hall
- Keller, K. L. 2002. *Strategic Brand Management, Building, Measuring, and Managing Brand Equity*, Second edition, Prentice Hall, USA.
- Kotler, Philip. 1999. *Manajemen Pemasaran. Jilid 2*, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: Edisi Milenium, International Edition*. Prentice Hall International, Inc, New Jersey.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontol, terjemahan : Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2*, PT. Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Gary, Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Penerjemah Imam Nurmawan*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, Philip & Armstrong. 2006. "Principles of Marketing" *Eleventh Edition*, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Kuntjoroadi, Wibowo dan Safitri, Nurul. 2009. *Analisis Strategi Bersaing Dalam Persaingan Usaha Penerbangan Komersial, Bisnis dan Birokrasi Journal*, Vol.16, No.1, 2009.
- Lamb, dkk. 2001. *Pemasaran, Buku 1*, Salemba 4, Jakarta.
- Melka, Neria S. 2012. "Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia", Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Depok.

- Parasuraman, et.al. 1985. Pelayanan Pelanggan yang Sempurna, Kunci Ilmu, Yogyakarta.*
- Parasuraman, Zeithaml, Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing Vol.64, No.1, 1988.*
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2000. Consumer Behavior: Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran. Jakarta : Erlangga.*
- Rizka, Maima KJ. 2012. “Analisis Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Sikap Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Studi Kasus pada CV. Mukti Manunggal Semarang)”, Skripsi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.*
- Stanton, William J, Y. Lamarto. 1995. Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.*
- Sugiyono. 2004. Metodologi Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.*
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : CV. Alfabeta.*
- Susanto, A. B. 2013. Membangun Merek di Angkasa*
<http://www.jakartaconsulting.com/art-01-10.htm> (17 Juni 2013)
- Swastha, Basu. 2009. Azas-azas Marketing. Yogyakarta. Liberty.*
- Tjiptono, Fandy. 1997. Strategi Pemasaran Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.*
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi diterjemahkan oleh Hendra Teguh dkk., PT. Prenhallindo. Jakarta.*
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Pelayanan Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.*

Widy, Setyawan. 2013. *Strategi Bauran Pemasaran Pada Industri Penerbangan*.

<http://www.repository.unsur.ac.id> (13 Juni 2013)

Zeithaml, V.A. dan Bitner, M.J. 1996. *Services Marketing, McGraw-Hill Co. Inc., Singapore*.