

## DAFTAR PUSTAKA

- Assegaf, Muhammad. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Perusahaan Penerbangan PT Garuda di Kota Semarang)" dalam *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 10, No. 2, h. 171-186
- Atmawati, Rustika dan M. Wahyuddin. 2004. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Department Store di Solo Grand Mall" dalam *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol. 5, No. 1, h. 54-61
- Berry, Leonard, A. Parasuraman, dan Valarie A. Zeithaml. 1994. "*Improving service quality in America: Lesson learned*" dalam *Academy of Management Executive*, Vol. 8, No.2, h. 32-52
- Boone, Captain Pat. 2009. "IATA Delay Codes". [www.b737mrg.net](http://www.b737mrg.net), diakses 23 April 2013
- Chowdary, Nimit dan Monika Prakash. 2007. "*Prioritizing service quality dimensions*" dalam *Managing Service Quality*, Vol. 17, No.5, h. 493-509
- Cooper, Donald dan Pamela S. Schindler. 2008. "*Business Research Methods*". Edisi kesepuluh, Singapore: McGraw-Hill
- Ferdinand, Augusty. 2011. "METODE PENELITIAN MANAJEMEN". Edisi ketiga, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2011. "*Operations Management*". Edisi kesepuluh, New Jersey: Pearson Prentice Hall

- Jacobs, F., Richard B. Chase, dan Nicholas J. Aquilano. 2009. "*Operations & Supply Management*". Edisi kedua belas, Cina: McGraw-Hill
- Kotler, Philip, 2000. "Manajemen Pemasaran", alih bahasa Hendra Teguh, Ronny A. Rusli. Edisi ketiga, Jakarta: PT. Prenhalido
- Kotler, Philip. 2005. "Dasar-dasar Pemasaran". Jakarta: Erlangga
- Montgomery, Douglas C. 2001. "*Introduction to STATISTICAL QUALITY CONTROL*". Edisi keempat, New York: John Wiley & Sons Inc.
- Munawaroh. 2012. "Panduan Memahami METODOLOGI PENELITIAN". Edisi pertama, Malang: Intimedia
- Nasution, M. 2005. "MANAJEMEN MUTU TERPADU (*Total Quality Management*)". Edisi kedua, Bogor: Ghalia Indonesia
- Niehues, Alexander et al. 2001. "*Punctuality: How Airlines Can Improve On-Time Performance*" Booz-Allen & Hamilton., h. 1-16, <http://www.aviation.go.th/rbm/Punctuality.pdf>. Diakses tanggal 17 Maret 2013.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 1985. "A *Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*" dalam *Journal of Marketing*, Vol. 49, h. 41-50
- Rangkuti, Freddy. 2002. "Riset Pemasaran". PT. Gramedia Pustaka Utama bekerjasama dengan Sekolah Tinggi Ekonomi IBII

- Reid, R. Dan dan Nada R. Sanders. 2010. "*Operations Management: An Integrated Approach*". Edisi keempat, New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Rhoades, Dawna dan Blaise P. Waguespack Jr. 2004. "*Service and safety quality in US airlines: pre- and post-September 11<sup>th</sup>*" dalam *Managing Service Quality*, Vol. 14, No. 4, h. 307-316
- Russell, Roberta S. dan Bernard W. Taylor. 2009. "*Operations Management Along the Supply Chain*". Edisi keenam, Asia: John Wiley & Sons Inc.
- Sanusi. 2013. "Sriwijaya Siap Datangkan Dua Unit Boeing 737-800 NG" dalam *Tribunnews.com*, 5 Februari 2013
- Supardi. 2006. "Penelitian Tindakan Kelas". Jakarta: Bumi Aksara
- Tashakkori, Abbas dan Charles Teddlie. 2003. "*Handbook of Mixed Methods In Social & Behavioral Research*". Edisi pertama, California: SAGE Publications, Inc.
- Tjiptono, Fandy. 2000. "Manajemen Jasa". Edisi pertama. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. "*Service, Quality & Satisfaction*". Edisi pertama, Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2006. "Strategi Pemasaran". Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. "*Service, Quality & Satisfaction*". Edisi ketiga. Yogyakarta: ANDI

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

Wing, I-Ming dan Chich-Jen Shieh. 2006. "*The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCU library*" dalam *Journal of Information & Optimization Sciences*, Vol. 27, h. 193-209

Yazid. 2003. "Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi". Yogyakarta: Ekonisia

Yuliarmi, Ni Nyoman, dan Putu Riyasa. 2007. "Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar" dalam Buletin Studi Ekonomi, Vol. 12, No. 1, h. 9-28