

DAFTAR PUSTAKA

- Air Asia, 2012, *Corporate Award*, <http://www.airasia.com/id/corporate/awards>
(diakses 30 Juli 2012)
- Bashirudin, I., 2007, *Multy Criteria Decision Making (MCDM): Filosofi Amerika dan Eropa (Teori dan Contoh Perhitungan)*. FTI-UII, Yogyakarta.
- Choesni, C. N., 2002, *Analisis Pengambilan Keputusan Menggunakan Pendekatan Analytic Hierarchy Process (AHP)*, Tesis Ilmu Komputer, FMIPA, UGM.
- Chang, D. Y., 1996, *Application of the Extent Analysis Method on Fuzzy AHP*, *European Journal of Operation Research* 95, 649-655.
- Chan, L. K, Kau A. Ng, H. P., dan Wu, M. L, 1999, *Rating The Importance of Customer Needs in Quality Function Deployment by Fuzzy and Entropy Methods*, *International Journal of Production Research*, Vol.37, No.11. 2499-2518.
- Chen, H. dan Chou, S. Y., 2005, *A Research Based on Fuzzy AHP for Multi-Criteria Supplier Selection in Supply Chain*.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2006, *Perkembangan Penumpang Angkutan Udara Dalam dan Luar Negeri di Indonesia Tahun 1993-2010*, <http://hubud.dephub.go.id/> (diakses 6 Maret 2012)
- Furwita, I., 2010, *Kualitas Pelayanan Maskapai penerbangan di Indonesia*, <http://PRINTPUSTAKA/Kualitas-Pelayanan-Maskapai-Penerbangan-Indonesia.htm> (diakses 30 Juli 2012)
- Garuda Indonesia, 2012, *Profil Piagam Penghargaan Maskapai Garuda Indonesia dan Garuda Indonesia Experience*, <http://www.garuda-indonesia.com/> (diakses 30 Mei 2012)
- Departemen Perhubungan, 2012, *Statistik Angkutan Udara Domestik dan Internasional*, <http://hubud.dephub.go.id/> (diakses 6 Maret 2012)
- Jasril, J, Hairani, E., dan Afrianty I., 2012, *Sistem Pendukung Keputusan (SPK) Pemilihan Karyawan Terbaik Menggunakan Metode Fuzzy (F-AHP)*,

Jurusan Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

- Kotler, P., 1994, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation & Control*, Prentice Hall International Edition.
- Manullang, I., 2008, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan, *Tesis Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara, Medan.*
- Nugraha, T., 2005, Analisis Peningkatan Pelayanan Konsumen Berdasarkan Metode *Fuzzy Servqual* di RS Ortopedi Surakarta, *Jurusan Teknik Industri. Universitas Muhammadiyah Surakarta.*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, 1988, SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing.*
- PP No. 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan.
- PT. Angkasa Pura I, 2011, *Data Pergerakan Penumpang di Bandara Adisutjipto, Yogyakarta.*
- Raharjo, Jani, dan Sutapa, 2002, Aplikasi Fuzzy Analytical Hierarchy Process dalam Seleksi Karyawan, *Jurnal Teknik Industri Vol. 4, no. 2, hal 82-89*
- Saaty, T.L., 1990, *Decision Making for Leaders - The Analytical Hierarchy Process for Decisions in a Company World*, RWS Publication, Pittsburgh.
- Saaty, T.L., 1993, *Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin, Proses Hirarki Analitik untuk Pengambilan Keputusan dalam Situasi Kompleks*, Seri Manajemen, PT Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Shahindra, T., 2008, *Mengenal Konsep Pareto*, <http://ilmusdm.wordpress.com/> (diakses 15 Mei 2012)
- Soegiyono, 2007, *Metode Penelitian Ilmiah, Alfabeta Bandung.* (diakses 6 Maret '12)

- Supranto, J, 2011, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Cet 4, *Jakarta: Rineka Cipta.*
- Yang, J., dan Ping, S., 2002, Applying Analytical Hierarchy Process in Firm's Overall Performance Evaluation: A Case Study in China. *Department of Management, Georgia College & State University Milledgeville, GA 31061.*
- Yudhistira, T., dan Diawati, L., 2000, The Development of *Fuzzy AHP* using Non-Additive Weight and *Fuzzy Score*, *INSAHP, Jakarta.*