

DAFTAR PUSTAKA

- AirAsia. 2015. *Airasia Puji Langkah Proaktif Indonesia Dalam Memajukan Pariwisata*. <http://www.airasia.com/id/id/press-releases-2015/march/airasia-lauds-indonesia-for-taking-proactive-steps-to-boost-tourism.page> (diakses pada September 2015).
- Angkasa Pura. 2015. *Laporan Tahunan Angkasa Pura 2013*. <http://www.angkasapura2.co.id/id/manajemen/laporan-tahunan> (diunduh pada April 2015).
- Business News. 2013. Jumlah Penumpang Udara Tumbuh Signifikan. <http://www.businessnews.co.id/ekonomi-bisnis/jumlah-penumpang-udara-tumbuh-signifikan.php> (diakses pada Mei 2015).
- Christine, Ruth Vania. 2015. *Garuda Indonesia Pemesan Terbanyak di Pameran Penerbangan Paris 2015*. <http://www.tribunnews.com/bisnis/2015/06/18/garuda-indonesia-pemesan-terbanyak-di-pameran-penerbangan-paris-2015> (diakses pada September 2015).
- Cooper, D. R. and Schindler, P. S. 2014. *Business Research Methods*. 12th ed. New York: McGraw-Hill.
- Danang, Kleopas. 2015. *Industri penerbangan di Indonesia*. <http://webershandwick.co.id/the-fall-and-rise-of-aviation-in-indonesia-idn/> (diakses pada Oktober 2015).
- Garuda Miles. 2015. Tingkat Keanggotaan dan Keuntungan. <https://garudamiles.com/TopHome-id-ID/tentang-garudamiles/membership-tier-and-benefit-id-ID/> (diakses pada Januari 2016).
- Hair, J. F.; Black, W.; Babin, B.; Anderson, R.; and Tatham, R. 2010. *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. Upper side river, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Humas Adisucipto. 2015. *Kian Deras, Arus Penumpang di Bandara Adisutjipto*. <http://adisutjipto-airport.co.id/detail/berita/kian-deras-arus-penumpang-di-bandara-adisutjipto> (diakses pada Oktober 2015).
- Indo Aviation. 2015. *Empat Maskapai Ini Dianggap Sebagai Pesaing Utama Garuda Indonesia*. <http://indo-aviation.com/2015/06/20/empat-maskapai-ini-dianggap-sebagai-pesaing-utama-garuda-indonesia/> (diakses pada Agustus 2015).

- International Air Transport Association. 2012. *Airlines to Welcome 3.6 Billion Passengers in 2016*. <http://www.iata.org/pressroom/pr/pages/2012-12-06-01.aspx> (diakses pada April 2015).
- Iqbal. 2014. ASEAN Open Sky: *Persaingan yang Memaksa Perubahan*. http://www.markplusinstitute.com/who_we_are/detail_article/19 (diakses pada Juni 2015).
- Ismadi, Rima. Meinita. 2015. *Pengaruh Komitmen Terhadap Komunitas Merek pada Loyalitas Merek dalam Komunitas Canon di Yogyakarta*. Thesis Program Pasca Sarjana tidak dipublikasi. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Jager, Johan W. de and Zyl, Dion van. 2013. Airline service quality in south africa and malaysia - an international customer expectations approach. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, Vol. 5, No. 11, pp 752-761.
- Jati, Gentur Putro. 2015. Ekonom: Di Hadapan Lion Air, Menteri Jonan Tak Bertaring. <http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20150221110822-92-33751/ekonom-di-hadapan-lion-air-menteri-jonan-tak-bertaring/> (diakses pada Agustus 2015).
- Khuong, Mai Ngoc and Uyen, Le Truc Mai. 2014. The factors affecting vietnam airlines service quality and passenger satisfaction – a mediation analysis of service quality. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 5, No. 5, pp 327-333.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2012. *Marketing Management*. 14th ed. Upper saddle river, New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Lerrthaitrakul, Weerawit and Panjakajornsak, Vinai. 2014. The airline service quality affecting post purchase behavioral intention: empirical evidence from the low cost airline industry. *International journal of trade, economics, and finance*, Vol. 5, No. 2, pp 155-158.
- Liou, J. H. James and Tzeng, Gwo-Hshiung. 2007. A non-additive model for evaluating airline service quality. *Journal of Air Transport Management*, Vol. 13, No. 3, pp 131-138.
- Lovelock, C. and Wirtz, J. 2011. *Services Marketing*. 7th ed. New York: Prentice Hall Pearson Education Inc.
- Munusamy, Jayaraman; Chelliah, Shankar and Pandian, Sivamurugan. 2011. Customer satisfaction delivery in airline industry in malaysia: a case of low cost carrier. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(11), 718-723.

- Namukasa, Juliet. 2013. The influence of airline service quality on passenger satisfaction and loyalty - The case of Uganda airline industry. *The TQM Journal*, Vol. 25, No. 5, pp 520-532.
- Ng, Siew Imm.; Sambasivan, Murali and Zubaidah, Siti. 2011. Antecedents and outcomes of flight attendants' job satisfaction. *Journal of Air Transport Management*, Vol. 17, No. 5, pp 309-313.
- Pertiwi, Selviana. 2015. *Adu Kekuatan di Angkasa*. http://www.kompasiana.com/selvianapertiwi/adu-kekuatan-diangkasa_54f35081745513a02b6c70aa (diakses pada Agustus 2015).
- Priatna. 2015. *Garuda Indonesia dan AirAsia Raih Penghargaan SkyTrax 2015*. <http://bisnis.tempo.co/read/news/2015/06/17/090676003/Garuda-Indonesia-dan-AirAsia-Raih-Penghargaan-SkyTrax-2015> (diakses pada Agustus 2015).
- Simanjuntak, Melka Neria. 2012. *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia*. Skripsi Program Sarjana tidak dipublikasi. Depok: Universitas Indonesia.
- Skytrax. 2015. *The Best Airlines for Economy Class travel in 2015*. http://www.worldairlineawards.com/Awards/best_economy_class_airlines.html (diakses pada Januari 2016).
- Suhartono. 2014. *Presiden: Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Jauh Lebih Tinggi dari AS dan Jepang*. <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2014/08/15/100813326/Presiden.Pertumbuhan.Ekonomi.Indonesia.Jauh.Lebih.Tinggi.dari.AS.dan.Jepang> (diakses pada Mei 2015).
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta : Prestasi Pustaka.
- The World Bank. 2015. *Ikhtisar Indonesia*. <http://www.worldbank.org/in/country/indonesia/overview> (diakses pada Agustus 2015).
- Tolpa, Ekaterina. 2012. *Measuring Customer Expectations of Service Quality: case Airline Industry*. Master Thesis. Finlandia: Aalto University School Of Economics.
- Wien, Anders Hauge and Olsen, Svein Ottar. 2012. Evaluation context's role in driving positive word-of-mouth intentions. *Journal of Consumer Behaviour*, Vol. 11, No. 6, pp 504-513.
- Zeithaml, Valerie A.; Bitner, Mary Jo; and Gremler, Dwayne D. 2009. *Services Marketing*. 5th ed. New York: Mc Graw – Hill.