

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, Arista. 2012. *Fenomena Perkembangan Bisnis Maskapai di Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Desky, M.A. 2007. *Manajemen Perjalanan Wisata*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Desky, M.A. 2007. *Pengantar Bisnis Biro Perjalanan Wisata*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip & Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Faizal Rahman, Lukman. 2014. "Pengaruh Harga, Pelayanan, Citra dan Keamanan Terhadap Motivasi Penumpang Memilih Maskapai Garuda Indonesia". Skripsi Universitas Gadjah Mada: tidak diterbitkan.
- Lopyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi kedua*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Payne, Adrian. 2000. *Pamasaran Jasa ( The Essence of Service Marketing )*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Pendit, N.S. 1999. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Penerbit Pradyna Paramita.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP (Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptiono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

## PUSTAKA LAMAN

- Fahmi, Hifni Ali. 2009. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Transportasi PT. Garuda Indonesia Airways di Jakarta”. *Skripsi*. Jakarta.  
<https://soaressamuel.files.wordpress.com/2012/02/skripsi-1.pdf>. Diakses pada 27 Oktober 2015, Pukul. 20.15 WIB.
- Manullang, Ida. 2008. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan”. Thesis. Medan. <http://blog.ummy.ac.id>. Diakses pada 3 November 2015, Pukul. 20.15 WIB.
- Nur Rizki Akil, Muhammad. 2012. “Fungsi dan Peran Corporate Communication Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk”. *Skripsi*. Makassar. <http://repository.unhas.ac.id/>. Diakses pada 4 November 2015, Pukul. 10.35 WIB.
- Handayani, Tri Hastuti. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Kota Solo” *Skripsi*. Surakarta. <http://eprints.ums.ac.id/25945/>. Diakses pada 4 November 2015, Pukul. 11.30 WIB.
- <http://www.airbus.com/>. Diakses pada 15 Desember 2015, Pukul. 15.32 WIB.
- <http://www.atraircraft.com/>. Diakses pada 15 Desember 2015, Pukul. 17.30 WIB.
- <http://bandarasoekarnohatta.com/sejarah-pembentukan-maskapai-nasional-garuda-indonesia.info>. Diakses pada 13 Desember 2015, Pukul. 11.15 WIB.
- <http://www.boeing.com/>. Diakses pada 14 Desember 2015, Pukul. 21.28 WIB.
- <http://www.bombardier.com/en/home.html>. Diakses pada 15 Desember 2015, Pukul. 19.42 WIB.
- <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/index.page>. Diakses pada 28 November 2015, Pukul. 06.01 WIB.
- <http://e-journal.uajy.ac.id/7732/3/TA213706.pdf>. Diakses pada 16 Maret, 2016, Pukul 17.38 WIB.