

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2014. “*Annual Report Garuda Indonesia*”.
- Aries, Erna Febru. 2010. *Design Action Research*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Engel, et al. 1994. *Perilaku Konsumen: Pengaruh Pribadi. Jilid 1. Edisi ke-6*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Koentjaraningrat. 1993. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management ; Analysis, Planning, Implementation and Control (8th ed)*, International Edition, Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (edisi pertama)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyodadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moeljon, Djokosantoso. 2004. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi Edisi Revisi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Permana, Aris Bagus. 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Penerbangan Garuda Indonesia”. *Skripsi*. Surabaya: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rambat, Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratminto dan Atik Septi W. 20015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Safira, Rezka Mardha. 2015. “Strategi Komunikasi Awak Kabin Garuda Indonesia Airlines Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Komunikasi Awak Kabin Garuda Indonesia Airlines Sehingga Mendapat Predikat Sebagai *The World’s Best Cabin Crew 2014* oleh *Skytrax*”. *Skripsi*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Sampson, Scott Wicaksono. 2016. “Analisis Faktor Daya Tarik Maskapai Garuda Indonesia Studi Kasus Rute Yogyakarta (JOG) - Jakarta (CGK)”. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Saputro, Irsyad Hadi. 2013. “Budaya Hospitality Sebagai Strategi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan”. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Simamora, Bilson. 2008. *Panduan Riser Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Situmorang, Syafizal Helmi. 2010. *Analisis Data: untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2006. *Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Cetakan Ketiga*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wahab, Salah. 2003. *Manajemen Kepariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramitha.
- Waskhita, Ahmad. 2014. “Kualitas Pelayanan PT Kereta Api Indonesia Studi Kasus Kualitas Pelayanan Kereta Api Ekonomi AC Gajah Wong Relasi Yogyakarta – Jakarta”. *Tesis*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Wisnalmawati. 2005. “Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* No. 3 Jilid 10: 153-165.

DAFTAR LAMAN

<http://hubud.dephub.go.id/?id/news/detail/2374>. Diakses pada rabu, 16 September 2015 pukul 20.00 WIB.

<http://hubud.dephub.go.id/?id/aoc/index/filter:tahun,0;bulan,0;code,0;category,1emark,0>. Diakses pada rabu, 16 September 2015 pukul 20.00 WIB.

<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/service-concept/index.page?> . Diakses pada selasa, 10 Oktober 2015 pukul 14.00 WIB.

<http://aviatren.com/2015/04/otp-garuda-peringkat-67-dunia-indonesia-airasia-87/>. Diakses pada 6 Desember 2015 Pukul 21:00 WIB.