

## DAFTAR PUSTAKA

- Aga', Mehmet; Safakli O.V (2007), Penelitian Empiris Pada Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Akuntansi Profesional: Bukti Berasal Dari Cyprus Utara , *International Journal of Management*, 21 (40), hal 531-540.
- Aryani, D dan Febrina Rosinta (2010), Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17 (2), hal: 114-126.
- Assauri, S. (2012), *Strategic marketing*, Edisi.1, ctk. 1, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Caruana, Albert (2000), "Service Loyalty The Effect Of Services Quality And The Mediating Role Of Costumer Satisfaction", *European Journal Of Marketing*, 36 (7/8), hal.811-828.
- Chen, Y.H, Tseng, M.L, Lin R.J (2010), Evaluating The customer Perceptions On In-Flight Service Quality, *African Journal Of Business Management : 2011*, 5(7), hal: 2854-2864
- Ghozali, I. (2001), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* ,Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- \_\_\_\_\_ (2006), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Kedua, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_ (2013), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, cetakan VII, Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasan, A. (2009), *Marketing*, ctk. 1, Yogyakarta: Medpress (Anggota IKAPI).

- Hauge, P. (1995), *Merancang Kuesioner (terj.)*, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Hong, S.C., Goo; Y.J. James (2004), A Causal Model of Customer Loyalty in Professional Service Firms: An Empirical Study, *International Journal of Management*, 21 (40), hal 531-540.
- Hurriyati, R. (2010), *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*, ctk. Ketiga, Bandung: ALFABETA.
- J.Stantion, William. (1985), *Prinsip Pemasaran (terj.)*, Edisi ketujuh, Jakarta: Erlangga.
- Kalemba, Nicole and F.C Planas (2015), How Quality Is Measured In The Air Transportation Industry, Vol.3, hal 115-127.
- Kaura, V.Ch.S., Prasad.D, and Sharma.S (2014), “Service Quality, Service Convenience, Price And Fairness, Customer Loyalty, And The Mediating Role Of Customer Satisfaction” *International Journal of Bank Marketing*, 33 (4), hal. 404-442.
- Kotler, philip. (1994a), *Manajemen Pemasaran “analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian” (terj.)*, Edisi Keenam ctk.5 , Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_ (1997), *Manajemen Pemasaran (terj.)*, Jilid 1, Edisi Indonesia, ctk. Pertama, Jakarta: Prenhallindo.
- \_\_\_\_\_ (2001), *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip *et.al.* (2000), *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia (terj.)*, Edisi 1, ctk. 2, Yogyakarta: Andi And Pearson Education Asia Pte.Ltd.
- Lupiyoadi, R. (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa: teori dan praktik*, Edisi Pertama., Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_ (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat.
- Namukasa, Juliet (2012), “The Influence Of Airline Service Quality On Passenger Satisfaction And Loyalty The Case Of Uganda” *The TQM Journal:2013*, 25 (5), hal: 520-532.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.; Berry, L.L (1988), Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality, *Journal of Retailing; Spring 1988*, 64 (1), hal: 12-40.
- Sugiyono (2007), *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: CV ALFABETA

- Thamrin Abdullah dan Francis Tantri (2012), *Manajemen Pemasaran.*, ctk. Pertama, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.)
- Tjiptono, F. (1997), *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_ (2006), *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, ctk. Kedua, Malang: Bayumedia Publishing.
- \_\_\_\_\_ (2007), *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_ (2009), *Service Marketing : Esensi Dan Aplikasi*, Edisi pertama, ctk.pertama, Yogyakarta: Marknesis
- Tjiptono, F., Gregorius Chandra dan Dadi Adriana (2008), *Pemasaran Strategik*, Edisi 1, Yogyakarta: Andi.
- Wendha.A.A.A.A.P., I.K. Rahyuda, dan I.G.A.K.G. Suasana (2013), Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar, *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, 7 (1), hal: 19-28.
- Wijaya, T. (2011), *Manajemen Kualitas Jasa*, ctk. Pertama, Jakarta Barat : Indeks.
- Yamit, Z. (2005) *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi. Pertama, ctk. Keempat, Yogyakarta: Ekonisia.
- Yuda, I.G.M dan S. Sumaedi (2013), “An analysis of library customer loyalty (the role of service quality and customer satisfaction, a case study in Indonesia” , *Library Management*, 34 (6/7), hal.397-414.