

DAFTAR PUSTAKA

- Indriani, Vita. (2003). "*Analisa Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines*". Skripsi Sarjana (tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Kotler, Phillip. (1995). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Edisi Kedelapan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mustafa, Zainal. (1995). *Pengantar Statistik Terapan untuk Ekonomi Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE UII.
- Santoso, Singgih. (2001). *SPSS, Mengolah Data untuk Statistik Secara Profesional*. Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Swasta, DH dan Irawan. (1990). *Manajemen Pemasaran Modern Edisi Kedua*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjipto, Fandy. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta: Ekonisia.