

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia dan Suhaji, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang”, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala
- Air Asia, “*Profil Perusahaan Air Asia*”, <http://goo.gl/cqsC51> (Diakses tanggal 28 Januari 2015)
- Antari Setiawati, “Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang)”, Program Magister Universitas Diponegoro Semarang, 2009
- Article National Education, “Sejarah Perkembangan, Fungsi, dan Manfaat Transportasi”, <http://goo.gl/VWg28r> (Diakses tanggal 28 Januari 2015)
- Ashis Bhave, “*Customer Satisfaction Measurement*”, Symphony Technologies, <http://goo.gl/lxw6RS> (diakses tanggal 7 Maret 2015)
- Boone, Louise. E dan David L. Kurtz, *Contemporary Management* (United States : Cengage Learning, 2015)
- CNN Indonesia, “Laba Bersih Indonesia AirAsia Turun 29 Persen”, <http://goo.gl/aDh5yf> (Diakses tanggal 1 Pebruari 2015)
- Dedy Londong, “Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)”, <http://goo.gl/YK7Obu> (diakses tanggal 7 Maret 2015)
- Detik.com, “Suara Pembaca : Pengalaman Indah Menggunakan Air Asia”, <http://goo.gl/X6UhyB> (Diakses tanggal 1 Pebruari 2015)

Eman Mohamed Abd-El-Salam, Ayman Yehia Shawky, *et.all*, “The Impact of Corporate Image and Reputation on Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty : Testing The Mediating Role (Case Analysis in an International Service Company)”, *The Business & Management Review*, Vol. 3, No. 2, 2013

Heesup Han, Sunghyup Sean Hyun, *et. all*, “In-Flight Service Performance and Passenger Loyalty: A Cross-National (China/Korea) Study of Travelers Using Low-Cost Carriers”, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, Vol. 31, 2014

Hukumonline.com, “Air Asia Digugat Gara-gara Membatalkan Jadwal Keberangkatan”, <http://goo.gl/43vico> (Diakses tanggal 1 Pebruari 2015)

Husein Umar, “Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan *Low Cost Carrier*”, *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog) - Vol. 01 No. 02, Juli 2014*

Indo-aviation.com, “Laba Air Asia Anjlok 77,5 persen di Kuartal Ketiga 2013”, <http://goo.gl/nHXkwp> (Diakses tanggal 1 Pebruari 2015)

Irawan, “Dimensi Kualitas Layanan : Konsep dan Perkembangannya”, *Jurnal ISEI Jember*, Vol. 2, No. 1, 2012

Jitendra Kumar Mishra, “*Constituent Dimensions Of Customer Satisfaction: A Study Of Nationalised And Private Banks*”, *Prestige Institute of Management&Research India*, 2007

- Juliet Namusaka, “The influence of airline service quality on passenger satisfaction and loyalty :The case of Uganda airline industry”, *The TQM Journal*; Vol. 25, No. 5; 2013
- Kompas.com, “Surat Pembaca : Air Asia Tidak Profesional”, <http://goo.gl/CfDpVL> (Diakses tanggal 29 Januari 2015)
- Kompasiana, “Air Asia Sia-Sia Jika Mirip Adam Air”, <http://goo.gl/cexwzt> (Diakses tanggal 29 Januari 2015)
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management* (United States : Pearson Education, Inc., 2012)
- Liputan6.com, “Hingga September, Total Penumpang Indonesia AirAsia Sudah Menurun”, <http://goo.gl/OFOvmP> (Diakses tanggal 1 Pebruari 2015)
- Lovelock, C. dan J. Wirtz, *Services Marketing : People, Techonology, Strategy. Seventh Edition* (United States : Pearson Education, Inc ., 2011)
- Mahanani, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)”, Universitas Diponegoro, 2010
- Malhotra, Naresh K., *Riset Pemasaran*, (Jakarta: PT. Indeks.2009)
- Myungsook An dan Yonghwi Noh, “Airline Customer Satisfaction and Loyalty : Impact of In-flight Service Quality”, *Jurnal Service Business*, Vol 3 : 2009
- Nuriye Gures, Seda Arslan, *et.all*, “Customer Expectation, Satisfaction and Loyalty Relationship in Turkish Airline Industry”, *International Journal of Marketing Studies*; Vol. 6, No. 1; 2014

- Pengetahuan Bandar Udara, “Low Cost Carrier – Fenomena Dunia Penerbangan”,
<http://goo.gl/tRNJHK> (Diakses tanggal 28 Januari 2015)
- Pratiwi, “Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited Di Semarang”, Universitas Diponegoro, 2010
- Priyatno, Duwi, *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS* (Yogyakarta: Gava Media, 2010)
- Rahyuda dan Cempaka, “Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Penerbangan Domestik Gia di Denpasar”, *Jurnal Ekuitas Vol. 15 No. 3*
- Sanusi, A. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat. 2011
- Schiffman, Leon G. Dan Joseph Wisenblit. *Consumer Behavior* (New Jersey : Pearson Education, Inc, 2015)
- Sekaran. *Research Method For Business* (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis), Edisi 4. Jakarta Salemba 4. 2007
- Setiawati dan Sugiharto, “Analisis Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) Bank Mandiri”, Universitas Gunadarma, 2011
- Sugihartono, “Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt. Pupuk Kalimantan Timur, Sales Representative Kabupaten Grobogan)”, Universitas Diponegoro, 2009
- Sugiyono, “Statistik Untuk Penelitian”, (Bandung: Alfabeta, 2012)

- Tse & Wilton, "The impact of corporate image and reputation on service quality, customer satisfaction and customer loyalty: testing the mediating role. Case analysis in an international service company", *The Business and Management Review*; Vol. 3, No. 2; 2013
- Vadjanasaregagul, "*The Relationship Of Service Quality, Consum Er Decision Factors And Brand Equity*", Nova Southeastern University, 2007
- Vickih Riady, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus pada PT Merpati Nusantara Airlines Semarang", Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Udinus, 2013
- Walker, Orville dan John Mullins, *Marketing Strategy* (New York : McGraw Hill, 2014)
- Woro Utari, "Model Kepuasan Pelanggan Sebagai *Moderating* Variabel Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Penerbangan", *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol.1
- Yunus, Bojei, *et. all*, "Service Quality towards Customer Loyalty in Malaysia's Domestic Low Cost Airline Service", *International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, Vol. 3, No. 4, August 2013