

Daftar Pustaka

- Arista, Desi dan Astuti, Rahayu. **Analisis Pengaruh Iklan, Kepercayaan Merk, Organisasi Pendukungnya**. Jakarta: Quantum Bisnis dan Manajemen, 2004.
- Alma, Buchari. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Bandung: Alfabeta, 2011
- Assael, Henry. **Customer Behaviour and Marketing Action**, New York: 1992.
- Bambang. **Studi Tentang Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli Melalui Sikap Terhadap Merek**. Tesis. Semarang: Tesis Universitas Diponegoro, 2012.
- Finch, Lloyd. **Menjadi Customer Service Representative yang Sukses**. Jakarta: PPM, 2004.
- Ghazali, Imam. **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS**. Semarang: Badan Penerbit Undip, 2009.
- Griffin,. **Fundamental of Management**. Boston: Cengage Learning, 2007.
- Hajat, Nurahma., Purwana, Dedi, *et.al.* **Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi**. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta, 2012. <http://fe.unj.ac.id/sites/default/files/PEDOMAN%20SKRIPSI%202012%20Oterakhir.pdf> (diakses Februari, 2014)
- Hasan, Ali. **Marketing dan Kasus-kasus Pilihan**. Yogyakarta: Caps, 2013.
- Hu, Jing, *et al.* "Brand image congruity in Chinese consumers' brand preference". **Journal of Product & Brand Management**. 2012, 21.
- Keller, Kevin L. **Strategic Brand Management**, England: Pearson Education Limited, 2013.
- Keller, Kevin Lane . "Conceptualizing, measuring, and managing customer-based brand equity", **Journal of Marketing**. Jan 1993, 57.
- Keller, Kevin Lane. **Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity**, Third Edition. England: Pearson International Edition, 2008.
- Kotler, Philip and Armstrong, **Principles of Marketing**, England: Pearson Education Limited, 2014.

Kotler, Philip and Kevin Keller. **Marketing Management**. England: Pearson Education Limited, 2012.

Levy, M and Weitz. **Retailing Management**. Eight Edition, Mc Graw-Hill International Edition, 2011.

Lovelock and Wirtz. **Service Marketing**. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2011.

Malhotra, Naresh, K. **Marketing Research an Applied Orientation**. United States: Penerbit Pearson Education, 2010.

Mauzana, Afinka. **Pengaruh Brand Image terhadap Minat Beli Konsumen**. Skripsi. Depok: Universitas Indonesia, 2012.

Mona et al. **Service Management**. Boston: Irwin, 2006.

Priyatno, Duwi. **Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS**. Yogyakarta: Penerbit Mediakom, 2010.

Rangkuti, Freddy. **The Power Of Brand**. Jakarta: gramedia, 2008.

Sugiyono. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2010.

Suhandang, Kustadi. **Periklanan: Manajemen, Kiat, dan Strategi**. Bandung: Penerbit Nuansa, 2010.

Sunyoto, Danang. **Metode dan Instrumen Penelitian Ekonomi dan Bisnis**. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service), 2012

Tjiptono, Fandy. **Pemasaran Jasa**. Malang : Bayumedia Publishing, 2006.

Wijayanti, Rahmi. **Pengaruh Iklan terhadap Minat Beli Konsumen**. Bandung: Universitas Widyatama, 2008.

Ferdinand, Augusty. **Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertai Ilmu Manajemen**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.

<http://industri.kontan.co.id/news/indonesia-menjadi-pasar-potensial-industri-penerbangan-1> (diakses Maret, 2014)

<http://m.wartaekonomi.co.id/berita5928/bisnis-penerbangan-lcc-dan-tren-urbanisasi.html> (diakses Maret, 2014)

<http://www.datacon.co.id/Airline-2012Air%20Transport%20Service.html> (diakses Februari, 2014)

<http://www.tempo.co/read/news/2013/10/30/058525768/Delay-8-Jam-Penumpang-Lion-Air-di-Kupang-Ngamuk> (diakses Maret, 2014)

http://www.bbc.co.uk/indonesia/berita_indonesia/2013/04/130413_lion_air (diakses Februari, 2014)

<http://www.merdeka.com/uang/layanan-terburuk-lion-air-pantas-kalah-dari-airasia.html> (diakses Maret, 2014)

<http://indo-aviation.com/2013/04/18/ini-lima-maskapai-yang-paling-banyak-dikomplain/> (diakses Maret, 2014)

<http://www.english.rfi.fr/asia-pacific/20130109-indonesias-lion-air-order-over-200-airbuses> (diakses Maret, 2014)

<http://catperinfo.com/traveling-terbang-pakai-maskapai-apa/> (diakses Maret, 2014)

<http://www.merdeka.com/uang/layanan-terburuk-lion-air-pantas-kalah-dari-airasia.html> (diakses April, 2014)