

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Ahmadi & widodo. (2004). *Psikologi Belajar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ari Widodo; Sri Wuryastuti; Margaretha. (2010). *Pendidikan IPA di Sekolah Dasar*. Bandung: UPI Press
- Cravens, David W and Nigel. F Piercy. (2003). *Strategic Marketing. Seventh Edition*. New York: Mc Graw-Hill. 843 pages.
- Cravens, David W and Nigel. F Piercy. (2003). *Strategic Marketing. Seventh Edition*. New York: Mc Graw-Hill. 843 pages.
- Cronin, J. Joseph Jr dan Steven Taylor , (1992), *Measuring Service Quality : Reaxamination ans Extension*, Jurnal of Marketing.
- Diana Puspitasari, (2006). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Maskapai Penerbangan Garuda Keberangkatan Semarang)*. Tesis Fakultas Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
- Ferdinand, Augusty. 2002. *Struktural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2005). *Analisis Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit-Undip.
- Greenbrg , j. and baron, R. (2010). *Behavior in Organizations : Understanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey: Pearson Education International.
- Huang, Y.K. (2009). *The Effect of Airline Service Quality on passengers Behavioural Intentions Using SERVQUAL Scores: A TAIWAN Case Study*. *Journal of the Easten Asia*.
- Harjati, Lily, Yurike Venesia. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air*. E Journal WIDYA Ekonomika. Vol.1, No.1, Hal.64-74.
- Hidayat, Dasrun. (2012). *Komunikasi Antarpribadi dan Medianya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Husein Umar, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat

- Husein, Umar, 2005. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kinner, Thomas C, dan Taylor , James R., (2003). *Riset Pemasaran (Terjemah Oleh Thamrin)*. Edisi Tiga, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong., (1997), *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi ketujuh, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro*, Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, (2001), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). "The marketing aspects of service quality" in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G.(eds.). *Emerging perspectives on services marketing*: American Marketing Association Chicago.
- Mehta, AJ., (1994). *Hydraulic Behaviour of Fine Sediment. Coastal, Estuarial and Harbour Engineer's Referene Book*, Chapman and Hall, London.
- Nasution, M.N., (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A. Dkk. (1988). *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service quality* . Journal of Retailing, Vol. 64. pp 12-40.
- Peter, J . Paul dan Jerry C Olson. (2000). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran Jilid 1*. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Peter, J. Paul & Olson Jerry. C. 2000. *Customer Behavior: Strategi Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid 2 Edisi 4. Jakarta. Erlangga.
- Philip Kotler, (2005), *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II*, PT. Indeks, Jakarta
- Pradini, Winda, Laksista, Adhi, (2012), *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Brand Image Terhadap Minat Beli Ulang pada Restoran Kentucky Fried Chicken (KFC)* , Universitas Kristen Satya Wacana.
- Schiffman dan Kanuk. (2004). *Perilaku Konsumen (edisi 7)*. Jakarta : Prentice Hall.
- Solomon, M.R. (2007). *Consumer Behavior : Buying, Having, and Being*. New Jersey, Upper Saddle River: Pearson Education n, Inc.

- Spreng, R., Mackenzie. And Olshavsky. (2006). *A Re-examination of the detremnants of consumer satisfaction* . Jounal of Mareting.
- Stanton, William J.,Mihael J Etsel, Bruce J.Walker, “*Fundamentals Marketing 9e*”, New York: McGraw –Hill, (1994).
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sutantio, Magdalena, (2004), “*Studi Mengenai Pengembangan Minat Beli Merek Ekstensi (Studi Kasus Produk Merek Sharp di Surabaya)*”, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. III, No. 3, 243-266.
- Sutanto, I., Ismid, I.S., Sjarifuddin, P.K., Sungkar, S. (2009).*Buku Ajar Parasitologi Kedokteran Edisi 4: Kandidosis*. Jakarta: Fakultas Kedokteran UniversitasIndonesia. pp. 356-362.
- Tjiptono, Fandy,(2008), *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi. 1996. *Pemasaran Jasa*, Malang: Banyumedia, Publishing.
- Tjiptono, F danG.Chandra. (2011). *Service, Quality, dan Satifaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2012), *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI:
- Umar, Husein. (1999). *Metode Penelitian Untuk Skripsi danTesis Bisnis*.Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Umar, Husein.(2003). *Metodologi Penelitian:Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Widi widodo. (2010).*Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*.Bandung: Alfabeta.Yogyakarta.
- Zeithaml, V. A., (1988). *Consumer Perception of Price, Quality, and Value: a Means-end Model and Syhntesis of Evidence*, Journal of Marketing , 52, pp.2-11.

Zeithaml L, Valerie A; A Parasuraman; Leonardo L. Berry, (1988), "Servqual a Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality", *Journal and Retailing*, Vol. 64, Spring, p. 12 – 4.