

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Akdon & Riduwan. 2010. Rumus dan Data Dalam Analisis Statiska. Cet 2. Alfabeta
- Ariani, D. Wahyu. 2009. Manajemen Operasi Jasa. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Atmadjati, Arista. 2012. *Fenomena Perkembangan Bisnis Makapai Di Indonesia*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Azwar, S. 2011. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Creswell, J. W. 2012. RESEARCH DESIGN Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- \_\_\_\_\_. 2014, *Garuda Indonesia, Dahulu dan Kini*. Jakarta: CV. Budi Utama
- Essiam, Joshua Ofari. 2013. *Service Quality and Patients satisfaction with Healthcare Delivery: Empirical Evidence from Patients of the out Patient Department of a Public University Hospital in Ghana*. *European Journal of Business and Management* ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online). Vol.5, No.28. Halaman 52-59.
- Fandy Tjiptono, 2005, Pemasaran Jasa, Edisi pertama, Yogyakarta; Penerbit Bayumedia Publishing.
- Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill, 1996, *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*, New York: Simon and Chuster, Inc..
- Jasfar, Farida. 2012. 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Khuong, Mai Ngoc and Le Truc Mai Uyen. 2014. The Factors Affecting Vietnam Airlines Service Quality and Passenger Satisfaction - A Mediation Analysis of Service Quality, *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 5, No. 5, October, 327-335

- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mileinium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Penerbit Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 Edisi ke 12. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: PT. Macaman Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Muafi dan Yuni Siswanti, 2007, Antecedent Ekuitas Merek Perguruan Tinggi: SEM dengan Pendekatan Two Step, *Manajemen Usahawan Indonesia*, no. 03, TH XXXVI, Maret, 2007, p. 27 –34
- Mursid, M. 1993. *Manajemen Pemasaran*. Ed 1, Cet 1. Jakarta: Universitas Terbuka Depdikbud.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurahkim, Nurahkim. 2017. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Pada Laboratorium Fisika Dasar FMIPA UGM Dengan Menggunakan Metode Importance - Performance Analysis*. Skripsi Sarjana-1, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika, Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Yogyakarta.
- Peter, J Paul dan Olson, Jerry C., *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi keempat, Erlangga
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998 *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. *Journal Of Retailing* Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- Parasuraman, A., (2001). *The Behavioral Consequences of Service Quality*, *Jurnal of Marketing*, Vol 60.
- Rahmawati, Herlina. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karang Anyar*. Skripsi Sarjana-1, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret Surakarta. Surakarta.

- Supranto. 2006. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Sumarwan, Ujang, *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor, 2011
- Supranto. 2006. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana. 2015. Pelanggan Puas ? Tak Cukup !. Andi. Yogyakarta.
- Tse dan Wilton (1988). Kepuasan Pelanggan, jilid 2. Edisi ketiga. Klaten: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- website. (2019). The Airlines of Garuda Indonesia-Garuda Indonesia. <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/index.page>
- Wilkie, William L. 1994. Customer Behavior (Third Edition). New York. John Wiley & Sons, Inc, s