

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Banfe. 1992. *Airline Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Berry, L Leonard, Zeithamal Valerie, dan Parasuraman. 1990. *Delivering Customer Perception and Expectations*. New York: The New Press.
- Bungin, Burhan.2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Feigebaum dan V, Armand. 1991. *Total Quality Control 3rd ed*. New York: Mc Grawhill. Inc.
- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. New York: Lexington Books.
- Irawan, Handi. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*,. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hair, Joseph F. Jr, Raph E Anderson, Ronal L, Tatham, and Ballack William C., 1995. *Multivariate Data Analysis, 4th ed*. New Jersey: Prentice Hall.
- Istijanto. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia Cara Praktis Mendeteksi Dimensi-dimensi Kerja Karyawan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kertajaya, Hermawan. 2006. *Seri 9 Elemen Marketing on Service*, Bandung: Mizan.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation And Control, 12th edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*,. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lovelock, Christopher dan Wright, Lauren K. 2005 *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock. *Managing Service: Marketing Operations and Human Resources*. New York: Prentice Hall.

- Manase Malo. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Karunika.
- Murdoko, E. Widujo Hari. 2005. *Great Customer Service, Melayani Dari Hati*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Murdoko, E. Widujo Hari. 2007. *Great Customer Service: Melayani Dari Hati*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Neuman, W Lawrence. 2003. *Social Research Method Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Parson Education.
- Nirwana. 2006. *Service Marketing Strategy*. Malang: Penerbit Dioma
- Prasetyo dan Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, Singgih. 2001. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandi. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Yun, Chang Zeph dan Yong, Yeong Wee. 2000. *Kualitas Global: Perwujudan Manajemen Kualitas Total dari Singapore Airlines*. Jakarta: Addison.
- Zeithaml dan Bitner. 1996 *Service Marketing*. New York: Mc. Graw Hill.

Jurnal & Peraturan Pemerintah

- Civil Aviation Safety Regulations 121, Rev. 02* (Republic of Indonesia Departement of Communication, Certification and Operating Requirement: Domestic Flag and Supplemental Air Carrier)
- Dadang, Dewi Kemala. *Hubungan Pelayanan Jasa Penerbangan Dengan Kepuasan Pelanggan (Pre Flight Star Air)*, (Jakarta: FISIP UI Program Pasca Sarjana, 2004), tidak diterbitkan
- Flight Attendant Manual*, Publish by Garuda Indonesia

Fornell, C. *A National Customer Satisfaction Barometer. The Swedish Experience*, Journal of Marketing

Jebarus, Felix. *Pelayanan Berkualitas Menghadapi Persaingan Bisnis*, (Jakarta: Usahawan No. 03 Thn XXVI Maret 1997)

Hutabarat, Jemsly. *Airline: Bisnis Marginal Yang Digandrungi*, (Jakarta: Usahawan No. 05 Th XXIX Mei 2000)

Keputusan Menteri No.11 Tahun 2001, Bab I Pasal 1

Nasution, M. Nur. "Manajemen Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Perusahaan Penerbangan", Jurnal Ilmu dan Budaya, Edisi X, Juli 2000, hal 45-65

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 40 Tahun 1995, Tentang Angkutan Udara Bab I Pasal 1

Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Memenangkan Persaingan Dalam Bisnis Airline, (Jakarta: Majalah Angkasa, Edisi Agustus 2007)

Website

Wirapradja, E.Saefullah. *Dilema Dunia Penerbangan Kita* www.google.co.id, , (Bandung: Pikiran Rakyat), diunduh pada Rabu 11 Juli 2007

Keselamatan Transportasi: Pemerintah Harus Jamin Kualitas Penyelenggara Jasa Penerbangan. www.google.com, , diunduh pada 10 Desember 2007

Pertumbuhan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri Tahun 1999-2006. www.dephub.go.id, , diunduh pada 4 Januari 2008

www.iat.co.id