

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad. 2011. *Memahami Riset Perilaku dan Sosial*. Pustaka Cendikia Utama. Bandung.
- Astuti, Wiji. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Mardi Waluyo (RSMW), Kota Metro*. Skripsi. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Basu Swastha Dharmmesta, Hani, T, Handoko, 2011. *Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku Konsumen*. BPFE. Yogyakarta.
- Brown, Ian Ruskin. 2006. *Marketing Your Service Business*. Thorogood Publishing Ltd. London.
- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multi Variat dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid I Edisi Kedua Belas. Erlangga. Jakarta.
- Lovelock, Christopher, and E Gummesson, 2004. *Whither Service Marketing? In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives, Journal of Service Research*.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mamang, Sangadji Etta dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. CV Andi. Yogyakarta.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia : Jakarta. Indonesia.
- Prasetijo, Ristiyanti. 2005. *Perilaku Konsumen*, ANDI: Yogyakarta.

- Rangkuti, Freddy. 2004. *The Power of Brand*. Cet. Kedua. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Schiffman, Leon, G, and Leslie Lazar Kanuk, 2000. *Consumer Behavior*, Edisi Tujuh, Prentice Hall, New Jersey.
- Setiadi, Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen*. Edisi Revisi. PT. Kencana Prenanda Media. Jakarta.
- Stanton, William J, 2008. *Fundamental of Marketing*. Mc. Graw Hill Inc.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Supranto dan Nandan Limakrisna. 2011. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Sutisna. 2003. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima..* CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Edisi Kedua. PT.Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Wijaya, Toni. 2011. *Cepat Menguasai SPSS 19 Untuk Oleh dan Interpretasi*. Cahaya Atma. Yogyakarta.

Web:

<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/index.page> Diakses Tanggal 24 Desember 2014

<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/141> Diakses Tanggal 24 Desember 2014

<http://eprints.undip.ac.id/39683/1/HERLAMBANG.pdf> Diakses Tanggal 25 Desember 2014

<http://id.scribd.com/doc/162772331/Untitled#scribd> Diakses tanggal 25 Desember 2014

<http://Traveloka.com> Diakses tanggal 24 Desember 2014