

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian, Edisi Revisi V*. 2002. PT Rineka Cipta: Jakarta.

Galuh Atika Wibhawani, 2012 *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia tahun 2012*.
Hair, J.F. Anderson, R.E, Tatham, R.I. and Black, W.C. 2006.
Multivariate Data Analysis, Sixth Edition, Prentice Hall International: Uk.

<http://www.garuda-indonesia.com/id/investor-relations/about-garuda-indonesia/corporate-profile/history/company> . Website Garuda Indonesia di akses 11 September 2013

<http://www.garuda-indonesia.com/id/id/index>. Website Garuda Indonesia page di akses 11 September 2013

<http://www.garuda-indonesia.com>. Website Garuda Indonesia di akses 2 September 2013

<http://finance.detik.com>. Website majalah detik di akses 12 Agustus 2013

Jain, MS. Pooja dan DR Narender Kumar. (2011). *Measurement of E-Service Quality: An Empirical Study on Online Railway Ticket Reservation Website Service*. Sri Krishna International Research & Education Consortium

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran, edisi 13*. Jakarta : Erlangga.

Kotler & Keller.2012. *Management Marketing* (14th ed.). New Jersey: Prentice Hall

Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani 2008 . *Manajemen Pemasaran Jasa*, cetakan keempat. Salemba Empat, Jakarta.

Manullang, Ida. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*. Skripsi Program Studi Manajemen Universitas Sumatera Utara.

McDaniel, Carl dan Gates, Roger. 2001. *Riset Pemasaran Kontemporer*. Salemba

Empat: Jakarta.

Nasution, 2003. *Metodologi Research Penelitian Ilmiah* , Jakarta: Bumi Aksara.

Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, Arvind Malhotra. (2005). *E-S-Qual (A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality)*. *Journal of Service Research*

Singarimbun dan Effendi. 2006. *Metodologi Penelitian Survey*.LP3ES. Jakarta

Sofyan Assauri.2001.Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi/RAJ. Rajawali press.

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

Tjiptono, Fandy 2008. *Service Management : Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta : Andi.

Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers: Metode Penelitian*. Semarang : BP Undip.

Zeithaml, Vzlarie A. Mary Jo Bitner and Dwayne D. Gremler. 2009. *Services Marketing 5thed. McGraw Hill*