

DAFTAR PUSTAKA

- Friedenberg, Lisa. 1995. *Psychological testing : design, analysis and use*. Massachussets: Allyn and Bacon.
- Kaplan, Robert M. 2005. *Psychological Testing*. USA: Thomson Learning.
- Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Buku-1*. Diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono. 2000. Yogyakarta:Andi.
- Kotler, Philip.1997. *Marketing Management : analysis, planning, implementation and control*, international edition, ninth edition. New Jersey: Prentice- Hall, Inc.
- M. Nazir. 1988. *Metode Penelitian cet 3*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction : gaining customer relationship strategy - Teknik Mengukur dan Stretegi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Garmedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2011. *Statistika untuk penelitian*. Cetakan ke-18. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, Valerie A., Mary Jo Bitner. 2003. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. United States of America: Mc Graw – Hill Companies, Inc.
- Zeithaml, Valerie A. 2009. *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm* 5th edition. United States of America : Mc-Graw - Hill Companies, Inc.

DAFTAR RUJUKAN

- Heviandri, Reni, 2009. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan di Bandara Soekarno-Hatta, Serta Implikasinya Terhadap Strategi Pemasaran City Check-In Terminal di Jakarta
(<http://journal.ipb.ac.id/index.php/jmagr/article/view/3308/2233>)
- Karsono, Pudjo, 2009. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Calon Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Bandara Soekarno-Hatta.
(<http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/23092735.pdf>)
- Manulang, Ida, 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan.
(<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/4283/1/08E00633.pdf>)
- Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana. Februari 2009. Edisi Revisi III. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
- Sanjaya, Verina, 2006. Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Game Online CV “X” di Suria Sumantri, Bandung. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.