

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. (2009). *Marketing*, Yogyakarta : MedPress (Anggota IKAPI).
- Budi, Purbayu dan Ashari. (2005). Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Chan, Syafruddin. (2003). *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dharmayanti, Diah. (2006). *Analisa Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah*. Jurnal Ilmiah Univeritas Petra Surabaya.
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19. Edisi Ke-5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2002) dialih bahasakan oleh Dwi Kartini Yahya. 2002 “*Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it, Lexington Books*. Singapore.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Husein, Umar. (2000). *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Husein Umar. (2001). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Josee Bloemer, Ko de Ruyter, and Pascal Peeters. (1998). “Investigating drivers of bank loyalty: The complex relationship between image, service quality and satisfaction”, *International Journal of Bank Marketing*, vol.16/7, p.276-286, MCB University Press.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. & Keller, Kevin Lane. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kurniawan, Albert. (2011). *SPSS: Serba-Serbi Analisis Statistika Dengan Cepat dan Mudah*. Jakarta : Jasakom.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta:Salemba Empat.

- Nugroho, B.A. (2005). Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS. Yogyakarta: Penerbit Andi .
- Rangkuti, Freddy. (2006). Riset Pemasaran, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta bekerja sama dengan Sekolah Tinggi Ekonomi IBII.
- Riduwan, B.A. (2010). Metode dan Teknik Menyusun Tesis, Bandung: Alfabeta.
- Shaun Smith, Joe Wheeler. (2002). *Managing The Customer Experience*.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taylor, A. Steven, Baker, L. Thomas. (1994). "An Assessment of The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in The Formation of Consumers' Purchase Intentions", *Journal of Retailing*, Vol.70, Number 2, pp. 163-178.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*, Edisi II. Cetakan ketiga, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Ziethaml, Valerie A., Leonard L. Berry, and A.Parasuraman. (1996). " The Behavioral Consequences of Service Quality", *Journal of Marketing*, Volume 60, April 1996, pp. 31-46.
- <http://blog.tempinteraktif.com/ekonomi-bisnis/557/> diakses pada bulan Oktober 2012
- http://id.wikipedia.org/wiki/Indonesia_AirAsia diakses pada bulan Oktober 2012
- <http://regionalinvestment.bkpm.go.id/newsipid/id/geografislj.php?lang=id&ia=32&is=34&sof1=1> diakses pada bulan Oktober 2012
- <http://suarapembaca.detik.com/read/2010> diakses pada bulan Oktober 2012
- <http://www.AirAsia.com/id/id/home.page> diakses pada bulan Oktober 2012
- <http://www.antaraneews.com/berita/324673/AirAsia-catat-kenaikan-penumpang-15-persen> diakses pada bulan Oktober
- <http://www.bisnis.com/articles/transportasi-udara-93-percent-pasar-penerbangan-belumdigarap> diakses pada bulan Oktober 2012
- http://www.bps.go.id/tab_sub/view.php?kat=2&tabel=1&daftar=1&id_subyek=17&n_otab=8 diakses pada bulan Oktober 2012
- <http://www.direktoratjendralperhubungan.com> diakses pada bulan Oktober 2012.