

DAFTAR PUSTAKA

Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

—————, 2006, *Aplikasi Multivariate dengan program SPSS*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Husein Umar, 2005, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Edisi kedua, Cetakan keempat, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.

Kotler dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Indonesia.PT. Indeks

Manullang, Ida, 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT.Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia. Medan. Skripsi*

Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta.

—————, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. ALFABETA.

Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi.Yogyakarta.

—————, 2007, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Sleman, ANDI.

—————, 2008, *Strategi Pemasaran*, Sleman, ANDI.

Yamin, Sofyan, 2009, *SPSS Complete*, Jakarta, Salemba Infotek

<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream>. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Skripsi Penelitian Terdahulu

<http://eprints.undip.ac.id/Jurnal.pdf>. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Bogor. Skripsi Penelitian Terdahulu