

DAFTAR PUSTAKA

- Andri Donnal Putra. 2016. Penerbangan dibatalkan Penumpang Lion Air Mengamuk. Kompas.com (Online). Diakses pada 11 November 2016.
- Bambang A Purwoko. 2000. *Asocial Security Highlight in Indonesia: An Economic Perspective*. Komunika Jaya Pratama, Jakarta.
- Bisma Alief. 2016. Delay 5 Jam Lebih di Bandara Kualanamu ini Penejelasan Lion Air. Detik.com (Online). Diakses pada 11 November 2016.
- Budi Sutedjo Dharma Oetomo. 2003. i-CRM Membina Relasi Dengan Pelanggan.com. ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- Basu Swastha Dharmmesta. 2005. Kontribusi Involvement dan Trust in a Brand Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol. 20 No. 3.2005.Hal. 287-304
- . 2009. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta : BPFE.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. J & J Learning. Yogyakarta.
- . 2001. *Strategi Pemasaran cetakan kelima*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- . 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta.
- . 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Penerbit: Andi. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan G. Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2003. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Diterjemahkan oleh (Dr. Dwi Kartini Yahya). Jakarta: Erlangga.
- Hamdani Lupiyoadi. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasan. 2008. *Marketing Edisi Pertama*. Madpres. Yogyakarta.
- Hasyim Achmad dan Rina Anindita. 2009. *Prinsip-prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*. Jakarta. UIEU-University Press.
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi Kelima. Cetakan Keenam. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang

- _____. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20. Edisi Keenam. Cetakan Keenam. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Istijanto. 2005. Aplikasi Praktis : Riset Pemasaran. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Jonathan Sarwono. 2007. Analisa Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2006. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 Edisi 12. Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, K. L. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Lovelock, H. Christopher dan Lauren K. Wright. 2005. Manajemen Pemasaran Jasa. PT. Indeks, Jakarta.
- Mitra Ramadhan. 2016. Penumpang Lion Air di Bandara Cengkareng Mengamuk Gebrak Meja Kaca. Merdeka.com (Online). Diakses pada 12 Desember 2016.
- Mowen dan Minor. 2003. Perilaku Konsumen. Jilid 1. Edisi kelima. Erlangga. Jakarta.
- Peppers, D dan Rogers, M. 2007. *Customer Relationship Management. Journal of Management Marketing.*
- Ratih Hurriyati. 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Cetakan ketiga. Penerbit Alfabeta.
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2013. Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Bisnis, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- _____. 2013. Metode Penelitian Bisnis. Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.
- Zeithaml et al., (1996). *Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study. European. Journal of Marketing.*
- Zeithaml, Valarie, A., & Bitner, Mary Jo. 2000. *Service Marketing. McGraw Hill Inc,* Int'l Edition, New York.
- Zikmund. 2003. *Marketing. Southwestern Collage Publishing.* California.