



DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler. 2014, *Metode Riset Bisnis*, Edisi ke-13, Jakarta: PT Media Global Edukasi.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016, *Marketing Management*, Edisi ke-15e, Global Edition, USA : Pearson.
- Kotler, Philip dan Garry M. Armstrong. 2011, *Principles of Marketing*, Edisi ke-14, USA : Prentice Hall.
- Lovelock, Christopher dan Jochen Wirtz. 2012, *Services Marketing*, Edisi ke-7, USA : Pearson.
- Oliver, L. Richard. 1997, *Satisfaction : A Behavioural Perspective on Consumer*, Edisi ke-2, USA : McGraw-Hill.
- Simamora, Bilson. 2002, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Surabaya : Pustaka Utama.
- Sitinjak, Tumpal J.R., dan Sugiarto. 2006, *Lisrel*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016, *Service, Quality, dan Satisfaction*, Edisi ke-4, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2013, *Pemasaran Strategik*, Edisi ke-2, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Wijanto, Setyo Hari. 2015, *Metode Penelitian menggunakan Structural Equation Modeling dengan Lisrel 9*, Jakarta : Lembaga Penerbit FEUI
- Adji, Jennifer dan Hatanne Samuel. 2014, *Pengaruh Satisfaction dan Trust terhadap Minat Beli Konsumen (Purchase Intention) di Starbucks The Square Surabaya*, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 2, No.1.
- Anand S. Vijay dan M. Selvaraj. 2012, *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Indian Banking Sector: An Empirical Study through SERVPERF*, International Journal Management Business Research, 2 (2), 151-163, Spring.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



Dewi, Chandra dan Nuryati. 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Minat Beli di Konsumen Rumah Makan Boga-Bogi di Surakarta.*

Donhig, Soheila Sardar dan Mitra Yousefi. 2015, *Impact of service quality and perceived value on post-purchase intention with mediation of customer satisfaction (Case Study: Pharmacies in Tehran, Iran)*, European Online Journal of Natural and Social Sciences 2015, Vol. 1.

Handayani, SB., Setya Irianto. 2011, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Tari terhadap Kepuasan serta Implikasinya terhadap Minat Beli Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.*

Hidayati, Nur Aini. 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Periklanan dan Kepercayaan Merek terhadap Minat Beli Konsumen pada Motor Merek Honda PT. Tirta Agung Mojomotor di Porong*, Jurnal Manajemen BRANCHMARCK.

Khan, Mubbsher Munawar dan Mariam Fasih. 2014, *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty : Evidance from Banking Sector*, Pakistan Journal of Commerce and Social Science, Vol. 8.

Lau, Teck-Chai. 2011, *Airlines E-ticketing Service : How e-service quality and customer satisfaction impacted Purchase Intention*, Medwell Journal, International Bussiner Management.

Nikhashemi, Sayed Rajab. 2011, *Service Quality and Consumer Purchasing Intention Toward OnlineTicketing: An Empirical Study in Iran*, 2012 International Conference on Economics, IPEDR vol.38.

Ranjbarian, Bahram. 2011, *An Analysis of Brand Image, Perceived Quality, Customer Satisfaction and Re-purchase Intention in Iranian Department Stores*, International Journal of Business and Management, Vol. 7, No. 6.

RizkyNST, Muhammad Fakhru, dan Hanifa Yasin. 2014, *Pengaruh Promosi dan Harga terhadap Minat Beli Perumahan Obama PT. Nailah Adi Kurnia SEI Mencirim Medan.*

Saidan, Basrah dan Samsul Arifin. 2012, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market*, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, Vol. 3, No. 1.

Saleem, Asma. 2015, *Product Perceived Quality and Purchase Intention with Consumer Satisfaction*, Global Journal of Management and Business Research: E Marketing, Vol. 15.

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Sugiarto, Budi Utomo dan Hartono Subagio. 2014, *Analisa Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Store Atmosphere terhadap Minat Beli di Dream of Kahyangan Art Resto, Surabaya*, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 2, No.1.

Data pertumbuhan penumpang Air Asia 5 tahun terakhir, diakses tanggal 15 Mei 2016,

2011 - 2012 : <http://m.investorpialang.com/read-news-1-0-950-air-asia---memperkokoh-sayap-di-asia.investor.pialang>, 2013 :

<http://www.airasia.com/id/id/press-releases/airasia-indonesia-raih-domestic-airline-of-the-year-2013.page>, 2014 : <http://www.varia.id/2015/02/18/penumpang-airasia-naik-7-persen/>, 2015 : <http://indo-aviation.com/2016/02/16/tahun-2015-jumlah-penumpang-indonesia-airasia-turun-17-persen/>

Handoyo, Singgih dan Dudi Sudiby, (2011), *Avipedia : Ensiklopedia Umum Penerbangan*. PT. Kompas Gramedia. Jakarta, diakses pada tanggal 15 Mei 2016

via google.co.id

<https://books.google.co.id/books?id=MgG22qh4OK0C&pg=PA164&lpg=PA164&dq=prinsip+low+cost+carrier+adalah&source=bl&ots=ayifLeTBfn&sig=q1YA72oB0FdZYr2HS5Qd1rT8fKo&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwiJ072Hz9bMAhVBjJQKHTjeCcoQ6AEITTAH#v=onepage&q=prinsip%20low%20cost%20carrier%20adalah&f=false>

Penghargaan Air Asia, diakses pada tanggal 15 Mei 2016,

<https://m.tempo.co/read/news/2015/06/17/090676003/garuda-indonesia-dan-airasia-raih-penghargaan-skytrax-2015>, <http://www.airasia.com>

Penyebab penurunan penumpang Air Asia, diakses pada tanggal 15 Mei 2016, <http://indo-aviation.com/2015/05/19/di-kuartal-pertama-2015-penumpang-airasia-x-anjlok-15-persen/>

Profil perusahaan Air Asia, diakses pada tanggal 15 Mei 2016, <http://www.airasia.com>