

DAFTAR PUSTAKA

- _____. 2005, Pemasaran Jasa, Bayumedia Publishing, Malang
- Anonim.tt. “informan penelitian”. Diakses pada <http://eprints.umg.ac.id> tanggal 21 oktober 2020
- Anonim.tt. “metode pengumpulan data dalam penelitian” diakses pada <http://ciputrauceo.net/metode> pengumpulan data pada tanggal 19 oktober 2020
- Burhanuddin, Afid “Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif” diakses pada <http://afidburhanuddin.wordpress.com> pada tanggal 19 oktober 2020
- Karundeng Crista Farra (2015) “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Srwijaya Air Distrik Manado”. Diakses pada <http://repository.polimdo.ac.id> tanggal 11 agustus 2020
- Kolter , 2000, Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Alih Bahasa: A. B. Susanto, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta
- Kolter, dan Gary Armstrong, 1999, Principle Of Marketing, 8th Edition, Prentice-Hall, New Jersey
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Lutfianto, Achamad Zakiy, jurnal evaluasi kualitas pelayanan maskapai Nam Air dengan metode serqual dan importance-performance analysis. 2018 diakses pada <http://dspace.uui.ac.id> tanggal 5 maret 2020
- Manullang Ida (2008) “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan”. Diakses pada <http://repository.usu.id> tanggal 14 agustus 2020
- Nursya’ Bani Purnama, 2006, Manajemen Kualitas, Perspektif Global, Edisi Pertama, Ekonisia Fakultas Ekonomi
- Payne, Adrian, 2000, Pemasaran Jasa (The Essence Of Service Marketing), Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Jakarta
- Saragih Herman (2017) “Studi identifikasi kepuasan pelanggan pada PT. Lion Air di Bandara Internasional Kualanamu Medan”. Diakses pada <http://repository.uma.ac.id> tanggal 22 maret 2020
- Sumarwan, Ujang, 2003, Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Tangel Lois Merry, “Sriwijaya In-Flight Magazine” (Edisi 88/juni 2018). hlm 144.
- Tjiptono, Fandy, 2008, Strategi Pemasaran, Edisi III, Andi, Yogyakarta
- Umar, Husein, 2003, Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, PT Gramedia, Jakarta

Zeithami, Valanrei A., Mary Jo Bitner, 2004, Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, 3rd ED., MC Graw Hill, New York