

## DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip and Gary Amstrong 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* Jilid 1, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* Jilid 2, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Lupiyoadi , Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat..

[Http://batik.intelkom.ac.id/pustaka/16203/pengaruh-kualitas-pelayanan-tiket-elektronik-terhadap-kepuasan-pelanggan-garuda-indonesia-tahun-2012.html](http://batik.intelkom.ac.id/pustaka/16203/pengaruh-kualitas-pelayanan-tiket-elektronik-terhadap-kepuasan-pelanggan-garuda-indonesia-tahun-2012.html)  
Zeithaml, Valarie A. Mary Jo Bitner and Dwayne D. Gremler. 2009. *Services Marketing* 5th ed. McGraw Hill