DAFTAR PUSTAKA

Dr. Ir. Sodarso Kaderi Wiryono, 2003, *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penerabangan Studi Kasus : Garuda Indonesia Kelas Ekonomi*, Jurnal Manajemen Teknologi ITB.

Drs. Husein Umar, 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.

Freddy Rangkuti, 2002, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Handi Irawan d., MBA. Mcom, 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT. Gramedia.

Jonathan Sarwono, 2005, *Teori dan Latihan Meggunakan SPSS Versi 12,* Edisi Kedua, Bandung : Danamartha Sejahtera Utama.

Mohammad Nazir, 1999. *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia.

Prof. Dr. Farida jasfar, M.E., 2005, *Manajemen Jasa*, Bogor : Ghalia Indonesia.

Prof. Dr. Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV. Alfabeta.