

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abdullah, Thamrin, dan Tantri, Francis. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan ke 5. PT.Grafindo Persada: Jakarta.
- Abdurrahman, H. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Cv Pustaka Setia: Bandung.
- Adam, Muhammad. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan ke 2. Alfabeta: Bandung.
- Bactiar. 2011. *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purwokerto*. Dinamika Sosial Ekonomi Vol 7 No 1.
- Boone, dan Kurtz. 2010. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Cv Pustaka Setia: Bandung.
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa.
- Daryanto, dan Ismanto Setya Budi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media: Yogyakarta.
- Ervina, Taviprawati, Januardi dan Fitri Abdillah. 2010. *Analisis Hubungan antara Karakteristik Konsumen dengan Kepuasan Produk pada Perusahaan Spa*. Jurnal Ilmiah Hospitaliti.
- Gerson, R.f. 2010. *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu. Edisi Pertama*. PPM-Bisnis2030: Jakarta.
- Handoko, Hani. 2012. *Manajemen*. Edisi 2. Jilid 23. BPF: Yogyakarta.
- Kementerian Perhubungan. *6 Kategori Keterlambatan Penerbangan Sesuai PM 89 Tahun 2015*. Diakses pada <http://www.dephub.go.id/post/read/6-kategori-keterlambatan-penerbangan-sesuai-pm-89-tahun-2015> diakses Pada 17 Februari 2019.
- Kotler, P., & Armstrong, G, 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Educated Limited.
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 2016. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga: Jakarta..
- Kotler, Philip, dan Keller. 2013. *Prinsip-Prinsip pemasaran*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Kurnianti, Apsari W. 2017. *Komunikasi Pemasaran Transportasi online NguberJEK*. Jurnal Komunikasi Kajian Media : Vol.1. No. 1 Oktober 2017. Halaman 69-84.

- Liputan6. *Transportasi Udara Diprediksi Tumbuh Paling Tinggi Dari yang Lain*. Diakses pada <https://www.liputan6.com/bisnis/read/548262/transportasi-udara-diprediksi-tumbuh-paling-tinggi-dari-yang-lain> diakses pada 1 Februari 2019.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Lovelock, dan Wirtz. 2011. *Pemasaran jasa*. Edisi 7. Erlangga: Jakarta.
- Merdeka. *Ada kerusakan, Lion Air rute Padang Pariaman-Medan Delay sampai 7 jam*. Diakses pada <https://www.merdeka.com/peristiwa/ada-kerusakan-lion-air-rute-padang-pariaman-medan-delay-sampai-7-jam.html> diakses pada 2 Februari 2019.
- Michel, Stefan. 2010. *The Service Recovery Paradox: True But Overrated*. Study io Global Business.
- Morissan. 2010. *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Edisi pertama. Kencana: Jakarta.
- Mursid, M. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nana Herdiana Abdurrahman. 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ogbonna, C.O, Igbojekwe. Dan Polycarp. 2015. *Evaluation of Service Recovery Strategies in Some Hotels In Lagos Metropolis, Lagos, Nigeria*. *Indiana Journal of Commerce and Management Studies*. Vol.6, Issue.2.
- Oliver, R.L. 2010. *Satisfaction: A Behavior Perspective on the Costumer (McGraw-Hill series in marketing)*. New York: McGraw-Hill Education.
- Priansa, Junidonna. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Cv pustaka setia: Bandung.
- Priansa, Junidonna. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Cv pustaka setia: Bandung.
- Sangaji, M, E.Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Setyaningrum, A., Udaya, J., & Efendi. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Siu, N.Y.M., Zhang, T.J.F., & You, C.Y.J. 2013. *The Roles of Justice and Customer Satisfaction in Customer Retention: a Lesson From Service Recovery*, *Journal of Business Ethich*.
- Soemanegara. 2012. *Strategic Marketing Communication*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran jasa*. Gramedia Cawang: Jakarta.

Yuliana, Rahmi. 2012. *Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Semarang*. Dosen tetap STIE Semarang. Jurnal STIE Semarang. Vol 4, No, 2, Edisi Juni 2012. ISSN: 2252.7826.

Zeithaml, Valarie A. et, al. 2013. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. 6 ed. Mc, New York : Graw Hill.

Zeithaml, Valarie A. And Mary Jo Bitner. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Sixth Edition. Mc, Graw-Hill. New York.

