

DAFTAR PUSTAKA

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 2020.

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.

Gerson, R.f. 2010. *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Bermutu. Edisi Pertama*. PPM-BisnisS2030: Jakarta.

Morissan. 2010. *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Edisi pertama. Kencana: Jakarta.

Ervina, Taviprawati, Januardi dan Fitri Abdillah. 2010. *Analisis Hubungan antara Karakteristik Konsumen dengan Kepuasan Produk pada Perusahaan Spa*. Jurnal Ilmiah Hospitaliti.

Daryanto, dan Ismanto Setya Budi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media: Yogyakarta.

Bactiar. 2011. *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purwokerto*. *Dinamika Sosial Ekonomi* Vol 7 No 1

Michel, Stefan. 2010. *The Service Recovery Paradox: True But Overrated*. Study io Global Business.

Morissan. 2010. *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Edisi pertama. Kencana: Jakarta

Sangaji,M, E.Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Andi Offset: Yogyakarta.

