

REFERENCES

- Andrew, S. (2008). *Introduction to tourism & hospitality industry*. New Delhi: Tata McGraw-Hill.
- Damardjati, S. (1992). *Istilah-istilah dunia pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramitha.
- Ehrenfeld, J. (2010). *Anesthesia student survival guide*. London: Springer Science.
- Fairfax County (2012). *Manual for surveying for customer satisfaction*. Performance Measurement Team Department of Management and Budget.
- Ilyas, B. (2012). *Penyebab penundaan penerbangan*. http://baharilyashf.blogspot.com/2012/02/penyebab-penundaan-penerbangan_07.html. (access on 22 April 2014).
- Indriantoro, S. (2002). *Metodologi penelitian bisnis untuk akuntansi dan manajemen*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, P dan Susanto A.B. (2000). *Manajemen pemasaran jasa di Indonesia, analisis perencanaan, implementasi dan pengendalian* (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- _____ dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen pemasaran jasa : Teori dan Pratek*. Jakarta: PT salemba Empat.

- Nasution, M. (2004). *Manajemen jasa terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tasunar, N. (2006). *Kualitas layanan sebagai strategi menciptakan kepuasan pada pangkalan pendaratan ikan (PPI) morodemak*". Jurnal Sains Pemasaran Indonesia.
- Parasuraman, Zeithmal and Bitner. (2006). *Konsep dan teknik pengukuran kualitas produk jasa, kajian bisnis dan manajemen*, Vol 4, No I, Hal 55-56.
- Ni, Q & Xiao, W. (2012). *Proceedings of the 1st international workshop on high-speed and intercity railways (Vol 1)*. Berlin: Spinger.
- Lo, R. (2014). *How to handle flight delays* : <http://traveltips.usatoday.com/handle-flight-delays-13326.html> (access on 22 April 2014).
- Suratno, S dan Purnama, N. (2004). *Analisis tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kualitas layanan kantor pelayanan pajak Yogyakarta dua*". Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen.
- Sunarto. (2003). *Perilaku konsumen*. Yogyakarta : AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta
- (2004). *Pemasaran jasa*. Malang: Bayumedia.
- dan Chandra, G. (2005). *Service quality satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- 2007. *Strategi pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.

THE LAW OF THE REPUBLIC OF INDONESIA NUMBER 1 IN 2009 ON FLIGHT. *FLIGHT DELAY*. [www.vertic.org%2Fmedia%2Fnationa l%2520](http://www.vertic.org%2Fmedia%2Fnationa%2F1%2520)

Legislation%2FIndonesia%2FID Aviation%2520Act. (access on 25 April 2014)

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2009
TENTANG PENERBANGAN <http://penelutihukum.org/tag/pengertian-penerbangan/> 18/12/2012. (access on 27 April 2014).

Wikipedia. (2013). *Flight Delay*. http://en.wikipedia.org/wiki/Flightcancellation_and_delay (access on 25 April 2013).

Wisnalmawati. (2005). *Pengaruh persepsi dimensi kualitas layanan terhadap niat pembelian ulang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis.

Yoeti, A. (2004). *Strategi pemasaran pariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia.