

## DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia. (2001). *E – Business 2.0 Roadmap For Success*. Addison – Wesley. USA.

Jasfar, Farida. (2009). *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Munandar, A. S. (2011). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).

Buttle, F. (2007). *Customer Relationship Management*. Oxford: Elseiver Ltd.

Ruslan, Roksady. (2002). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Moleong, Lexi J. (2002). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Bidakarya Bandung.

Arsip PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkal Pinang 2016-2017.

Hasan, Ali. (2008). *(Edisi Baru) Marketing*. Yogyakarta : Media Pressindo.

Rangkuti, Freddy. (2003). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Bungin, Burhan H.M, (2006). *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan. Publik, dan Ilmu social*. Jakarta : Kencana Prenama.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa : Dwi Kartini Yahya dan kawan kawan. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Lexy J. Moleong. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Kasali, Rhenald. (2004). *Pasar Indonesia, Segmenting, Targeting, dan Positioning*. Jakarta, :PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bungin, Burhan. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif* . Jakarta: PT Raja. Grafindo Persada.
- Buttle, Francis. (2007). *Customer Relationship Management (Manajemen. Hubungan Pelanggan)*. Jakarta : Bayumedia.
- Yulianita, Neni. (2007). *Dasar-dasar Public Relations*. Penerbit : LPPM UNISBA, Bandung.

Priansa, Donni Juni. (2017). *Komunikais Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung : Pustaka Setia.

Suhanda, dan Shandi. (2008). *Creative Motivational Skills For Customers Relationship*. Jakarta : PT. Citra Suhanda Gemilang.

Barnes, James G. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management*. (Terjemahan Andreas Winardi). Yogyakarta: Andi Imam Nurmawan.

**Sumber Internet :**

Diakses dari <http://ekonomi.kompas.com/read/2018/11/12/090000026/garuda-jadi-maskapai-penerbangan-paling-tepat-waktu-di-asia-pasifik>, tanggal 19 Desember 2018.

Diakses dari <https://www.garuda-indonesia.com/files/pdf/investor-relations/company-presentation/Corporate%20Presentation%20IH%20-%202016.pdf>, diakses tanggal 3 Januari 2019.

Diakses dari <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/investor-relations/company-data/historical-operating-data/index.page?>, tanggal 19 Desember 2018.

Diakses dari <https://travel.kompas.com/read/2012/09/22/08180018/Agustus.2013.Garuda.Buka.Rute.Jakarta-Tanjung.Pandan>. Tanggal 4 Februari 2019.

<http://Bangka.tribunews.com/amp/2018/01/23/ini-terobosan-maskapai-garuda-indonesia-perwakilan-bangka-belitung-tahun-2018>, diakses tanggal 3 Maret 2019.

Diakses dari <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-profile/about/index.page>. tanggal 1 Agustus 2019