

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.
- Banfe, C. (1992). *Airline Management*. Prentice Hall.
- Blythe, P. J. (2012). *Essentials of Marketing*.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif*.
- Cannon, J. P., Perreault, J. W. D., & McCarthy, J. (2008). *Pendekatan Manajerial Global*.
- Duncan, T. R. (2002). *IMC: Using Advertising and Promotion to Build Brands*. McGraw Hill.
- Hutabarat, A. (2019). *Menjelang Setengah Abad Industri Penerbangan Nasional INACA Berkiprah*.
- K. Yin, R. (2013). *Studi Kasus Desain & Metode*.
- Klencakova, L. (2015). Does Appearance Matters?
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2011). *Marketing an Introduction*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip Prinsip Pemasaran*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principles of Marketing*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management*. Prentice Hall.
- Kotler, P., Turner, R. E., & Griffin, M. (1995). *Marketing Management, Analysis, Planning, Implementation adn Control* (8th ed.). Pearson Education Canada.
- Maharani, N. (2019). Strategi Social Media Batik Air Dalam Upaya Mempertahankan Customer Engagement Batik Air.
- Mardalis. (1999). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*.
- Moleong, L. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*.

Olson, J. C., & Peter, J. P. (2010). *Consumer Behavior & Marketing Strategy* .

Putra, D. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Batik Air.

Raco, D. J. . (2010). *Metode Penelitian Kualitatif - Jenis, Karakter dan Keunggulannya*.

Rangkuti, F. (1998). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*.

Ruslan, R. (2001). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Rajagrafindo Persada.

Setiadi, N. J. (2003). *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Prenada Media.

Shaw, S. (1993). *Airline Marketing and Management* (3rd ed.). Krieger Publishing Company.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

