

Heimildaskrá

Ritaðar heimildir:

Ferrell, O.C. og Hartline, Michael D. (2007). *Marketing Strategy* (4e). USA: Thomson South-Western, bls. 232.

Gallup. (2008). *Markaðskönnun fyrir Icelandair*. Óbirt könnun, bls. 5, 12–26, 30 og 42–45.

Gallup. (2009). *Tracking könnun fyrir Icelandair*. Óbirt könnun, bls. 5 – 10.

Gregory James R., Wiechmann Jack G. (1999). *Marketing corporate image: the company as your number one product*. USA: NTC/Contemporary Publishing Group, Inc, bls. 85.

Lacobucci, Dawn. (2001). *Kellogg on marketing*. USA: John Wiley & Sons, Inc, bls. 89.

Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. Upper Saddle River, N.J: Prentice Hall, bls. 444 – 449.

O’Connell, John F., Williams, George (2005). *Passengers’ perceptions of low cost airlines and full service carriers: A case study involving Ryanair, Aer Lingus, Ari Asia and Malaysia Airlines*, *Journal of Air Transport Management* 11, bls. 260.

Porter Michael E. (1980). *Competitive Strategy*. New York: The Free Press, bls. 4 – 29.

Rafrænar heimildir:

Air Atlanta. (2005). *Our Services*. Sótt 20. janúar 2010 af:
<http://www.atlanta.is/index.aspx?GroupId=17>

Bized. (e.d.). *British Airways: Asset-led or Market-led? – Activity*. Sótt 16. febrúar 2010 af: <http://www.bized.co.uk/educators/16-19/business/marketing/activity/assetled.htm>

Bjarni Ólafsson (2009, 14. nóvember). *Hærri skattar fækkar ferðamönnum*. Morgunblaðið. Sótt 28. febrúar 2010 af:
http://www.mbl.is/mm/gagnasafn/grein.html?grein_id=1310374

Express ferðir. (e.d.). *Sérferðir*. Sótt 23. janúar 2010 af:
<http://expressferdir.is/Serferdir/>

Flugfélag Íslands. (e.d.). *Áfangastaðir Flugfélags Íslands*. Sótt 12. janúar 2010 af: <http://www.flugfelag.is/Forsida/Afangastadir/>

Guðni Einarsson og Kristján Jónsson (2010, 23. febrúar). *Sömdu við Icelandair*. Morgunblaðið. Sótt 28. febrúar 2010 af:
http://www.mbl.is/mm/gagnasafn/grein.html?grein_id=1323435

Icelandair. (e.d.).

- a) *Um Icelandair*. Sótt 20. janúar 2010 af:
<http://www.icelandair.is/information/about-icelandair/icelandair/>
- b) *Saga Icelandair*. Sótt 20. janúar 2010 af:
<http://www.icelandair.is/information/about-icelandair/world-wide-sites/>
- c) *Meira Icelandair þýðir meiri þjónusta*. Sótt 20. janúar 2010 af:
<http://meira.icelandair.is/home/>

- d) *Samanburður*. Sótt 21. janúar 2010 af:
<http://www.icelandair.is/information/travel-classes/comparison/>
- e) *Um fyrirtækjajónustuna*. Sótt 21. janúar 2010 af:
<http://www.icelandair.is/information/corporate-travel/about-the-service/>

Iceland Express. (e.d.).

- a) *Saga*. Sótt 21. janúar 2010 af:
http://icelandexpress.is/um_okkur/fyrirtaekid/
- b) *Fyrirtækið*. Sótt 22. janúar 2010 af
http://icelandexpress.is/um_okkur/fyrirtaekid/
- c) *Spurningar og svör*. Sótt 24. janúar 2010 af:
http://icelandexpress.is/flugupplýsingar/hjalp/spurningar_og_svor/
- d) *Hópar 11+*. Sótt 24. janúar 2010 af:
http://icelandexpress.is/boka/hopar_11+/
- e) *Viðskiptaferðir Iceland Express*. Sótt 24. janúar 2010 af:
<http://icelandexpress.is/boka/vidskiptaferdir/>

IceNews. (2009, 25. mars). *Icelandair hefur beint áætlunarflug til Seattle í Bandaríkjunum*. Sótt 02. mars 2010 af:
<http://www.icenews.is/index.php/2009/03/25/icelandair-hefur-beint-a%C3%A6tlunarflug-til-seattle-i-bandarikjunum/>

Impra, nýsköpunarmiðstöð. (e.d.). *Markaðsáætlanir: Markviss sókn til árangurs*. Sótt . 03. febrúar 2010 af: http://www.nmi.is/files/%7B84dc79bad0df-408b-8879-5b36289080a5%7D_impra_markadsaetlanir.pdf

Keflavíkurflugvöllur. (e.d.).

- a) *Flugfélög á vetraráætlun frá 25. október 2009 – 27. mars 2010*. Sótt 12. janúar 2010 af: <http://www.kefairport.is/Flugrekstraradilar/Flugfelog/>
- b) *Flugfélög*. Sótt 02. apríl 2010 af:
<http://www.kefairport.is/THjonusta/Flugfelog/>

Kom. (e.d.). *Greinar - hvers*. Sótt 02. apríl 2010 af:
<http://www.kom.is/frettir/greinar/nr/1000034/>

Magnús Halldórsson. (2009, 4. júní). *Icelandair skoðar ný vaxtartækifæri*. Morgunblaðið. Sótt 28. febrúar 2010 af:
http://www.mbl.is/mm/gagnasafn/grein.html?grein_id=1285931

Manktelow, J., (e.d.). *SWOT Analysis*. Sótt 01.febrúar 2010 af:
http://www.mindtools.com/pages/article/newTMC_05.htm

Mbl.is. (2004). *Telur að auglýsing Iceland Express brjóti gegn samkeppnislögum*. Sótt 30. mars 2010 af:
http://www.mbl.is/mm/frettir/innlent/2004/03/12/telur_ad_auglysing_iceland_express_brjoti_gegn_samk/

Mbl.is. (2007). *Icelandair misnotaði markaðsráðandi stöðu og fær 190 milljóna sekt*. Sótt 30. mars 2010 af:
http://www.mbl.is/mm/vidskipti/frettir/2007/03/30/icelandair_misnotadi_mark_adsradandi_stodu_og_faer_1/

Mbl.is. (2009).

- a) *Ryanair rukkar fyrir innritun*. Sótt 09. janúar 2010 af:
http://mbl.is/mm/frettir/erlent/2009/09/28/ryanair_rukkar_fyrir_innritun/
- b) *Verður rúkkad fyrir klósettferðir í háloftunum ?* Sótt 09. janúar 2010 af:
http://mbl.is/mm/vidskipti/frettir/2009/02/27/verdur_rukkad_fyrir_klosettf_erdir_i_haloftunum/
- c) *Þrýst á að flugbanninu verði aflétt*. Sótt 18.apríl 2010 af:
http://mbl.is/mm/frettir/erlent/2010/04/18/thryst_a_ad_flugbanninu_verdi_afllett/

M5. (2009, 15. janúar). *Leiga og eldsneyti 85% rekstrarkostnaðar Icelandair Express*. Sótt 14. mars 2010 af: <http://m5.is/?gluggi=frett&id=70652>

Phelps David. (2009, December 21). *Loyalty marketing is a matter of attraction :They have become a cost of doing business, sophisticated programs that track buying patterns and help retain customers.* Star Tribune, D.1. Sótt 8. mars 2010 af:

<http://proquest.umi.com/pqdweb?index=1&did=1925799431&SrchMode=1&sid=5&Fmt=3&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1268086297&clientId=58032>

Richards, Trevor. (1996). *Using the conversion model to optimize customer retention.* Managing Service Quality, 6(4), 48. Sótt 6. mars 2010 af:

<http://proquest.umi.com/pqdweb?index=3&did=86064665&SrchMode=2&sid=4&Fmt=3&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1267277489&clientId=58032>

Rúv. (2008). *9 flugfélög fljúga til landsins.* Sótt 12. janúar 2010 af:

<http://www.ruv.is/heim/frettir/frett/store64/item212835/>

Rúv (2009). *Eldsneytisálag Ícelandair breytist.* Sótt 28. febrúar 2010 af:

<http://www.ruv.is/node/72465>

Samgönguvefurinn, (20. janúar 2010). *Flugfélög – utanlandsflug.* Sótt 20. janúar 2010 af: <http://samgongur.is/>

Vb.is. (2009, 3. mars). *28% fækkun farþega um Keflavíkurflugvöll á milli ára.*

Sótt 14. febrúar 2010 af: <http://www.vb.is/frett/1/53250/28--faekkun-farthe-ga-um-keflavikurflugvoll-a-milli-ara>

Vb.is. (2009, 12. nóvember). *Astreus flýgur ekki til New York nema með sérstöku leyfi.*

Sótt 13. mars 2010 af: <http://www.vb.is/frett/1/57428/astreus-flygur-ekki-til-new-york-nema-med-serstoku-leyfi->

Vb.is. (2010, 11. febrúar). *Iceland Express semur við stóra markaðsskrifstofu*. Sótt 13. mars 2010 af: <http://www.vb.is/frett/1/58613/iceland-express-semur-vid-stora-markadsskrifstofu>

Vísir.is. (2009, 19. júní). *Icelandair flytur starfsemi til Boston og Íslands*. Sótt 03.mars 2010 af: <http://www.visir.is/article/20090619/VIDSKIPTI06/168306130/1073>

Vísir.is. (2008, 6. mars). *New Icelandair. Risavaxin fjárfesting sem hugsuð er til lengri tíma*. Sótt 05. mars 2010 af: <http://m5.is/?gluggi=frett&id=49726>

VR. (2008). *Listi yfir fyrirtæki*. Sótt 17. febrúar 2010 af: <http://www.vr.is/index.aspx?GroupId=476979>

Munnlegar heimildir:

Helga Egla Björnsdóttir, verkefnastjóri fargjaldadeildar Icelandair. (f.1969), (2010). *Dreifileiðir og þjónusta Icelandair*. Viðtal tekið hjá Icelandair 7. apríl 2010.