

DAFTAR PUSTAKA

- Arisman, H, 2014, Optimalisasi *On Time Performance* Pada Maskapai Penerbangan PT. Sriwijaya Air. Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto. Yogyakarta.
- Asmoko, H, 2013, Teknik Ilustrasi Masalah-*Fishbone Diagrams*, Magelang: BPPK.
- Felix Hadi Mulyanto. 1999. *Ground Handling (Tata Operasi Darat)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ishikawa Kaon. 1988. *Teknik Penuntun Pengendalian Mutu*. Mediyatama Perkasa: Jakarta
- Kotler, Philip, 1997, Manajemen Pemasaran, Edisi Revisi. Jakarta. Prenhallindo.
- Kotler, Philip, 2000, Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta. Prehallindo.
- Nasution, M. 2005. Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*). Edisi kedua. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara
- Spiegel R.Murray dkk, 2004, Probabilitas dan Statistik. Edisi kedua. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Suwantoro, Gamal. (2004). Dasar-dasar Pariwisata. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra, 2000, "*Service Quality & Satisfication*". Edisi pertama. Yogyakarta: ANDI.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- Yaddy Supriadi, *Keselamatan Penerbangan Teori & Problematika*, Telaga Ilmu Indonesia, Tangerang, 2012 hal.57

Zulaichah. (2014). Pengaruh Fasilitas Bandar Udara Terhadap Kinerja Ketepatan Waktu Maskapai Penerbangan (Jurnal Penelitian Perhubungan Udara). Jakarta : *Jurnal Penelitian Perhubungan Udara*

Zeithaml, V. A., Berry, L. L & Parasuraman, A. 1985. “A *Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL)*”

Website :

<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/djom>

[Jurnal Administrasi Bisnis \(JAB\)| Vol.60 No. 2 Juli 2018](#)

administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id

journal-uim-makassar.ac.id/index.php/ILTEK/article/.../61/57

www.b737mrg.net , *Jata Delay Codes*