

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2002, Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. Penerbit Alfabet. Bandung.
- Ardhia, W, 2014, Pengaruh Fasilitas Bandar Udara Terhadap Kinerja Waktu Maskapai Penerbangan. Jurnal Perhubungan Udara. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Jakarta.
- 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.
- Berry, Leonard, A. Parasuraman, dan Valarie A. Zeithaml, 1994, “*Improving service quality in America: Lesson learned*” dalam *Academy of Management Executive*, Vol. 8, No. 2, hal. 32-52.
- Kotler, Philip, 1997, Manajemen Pemasaran, Edisi Revisi. Jakarta. Prenhallindo.
- Kotler, Philip, 2000, Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta. Prehallindo.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta. PT. Salemba Empat.
- Mariano, M, 2015, Analisis Penyebab Tidak Tercapainya *On Time Performce* Keberangkatan Pada Maskapai Penerbangan PT. Sriwijaya Air Rute Yogyakarta-Jakarta Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto. Yogyakarta.
- Nasution, M, 2005, Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*). Edisi kedua. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml,, Leonard L. Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing*, Vol. 49, hal. 41-50.
- Pasaribu, Hisar M, 2008. Sistem Transportasi Udara. Institut Teknologi Bandung. Bandung.
- Rangkuti, Freddy, 2002, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Penerbit Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Skep, Undang-undang/No.1/2009/tentang penerbangan. Menteri Perhubungan. Jakarta.
- Skep, Peraturan Menteri/No.25/2008/tentang tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara. Menteri Perhubungan. Jakarta.

- Skep, Peraturan Menteri/No.38/2015/tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri. Menteri Perhubungan. Jakarta.
- Skep, Peraturan Menteri/No.77/2011/tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara. Menteri Perhubungan. Jakarta.
- Supranto, Johannes, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Edisi Baru. Jakarta. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra, 2000, "*Service Quality & Satisfication*". Edisi pertama. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra, 2011, "*Service Quality & Satisfication*". Edisi ketiga. Yogyakarta: ANDI.
- Yakobson, Y, 2013, Analisis Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Keterlambatan Penerbangan Berdasarkan *Delay Code* Pada Sriwijaya Airlines (Studi kasus: Di Bandara Soekarno-Hatta). Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto. Yogyakarta.
- <http://erepo.unud.ac.id/11512/3/51ceb60c48c82f2ddf632f0cc84de4cb.pdf>.
(Diakses 28 Februari 2017, pada pukul 11:03 WIB).
- <http://www.sriwijayaair.co.id>.(Diakses 13 Juli 2017, pada pukul 15:21 WIB).