

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhia, W. (2015). Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Maskapai Penerbangan PT. Lion Air. *Jurnal Perhubungan Udara*, Volume 41 No. 1 Maret 2015 , 19-28.
- Ardianto, A. (2018, April 27). Bandara Tebelian Sintang Diresmikan, Wings Air Mendarat Perdana. Diakses dari <https://jatimnow.com/baca-2206-bandara-tebelian-sintang-diresmikan-wings-air-mendarat-perdana>
- Arief, Mts. (2018). Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan (bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan). Ed. Pertama
- Azizi, R. & Saputri, M. (2018). pengaruh bauran pemasaran terhadap minat beli tiket pesawat scoot di indonesia. *e-Proceeding of Management : Vol.5, No.3 Desember 2018 , 3801*
- Creswell, J.W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Dewi, F. (2018, April 26). Wings Air Layani Penerbangan Rute Sintang – Pontianak. Diakses dari <https://ekonomi.bisnis.com>
- Harjati, L. & Venesia, Y. (2015). pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan tiger air mandala. *E-Journal WIDYA Ekonomika Volume 1 Nomor 1 Oktober 2015 , 64 - 74*.

- Hidayat, R. & Basit, A. (2018). Pengaruh Service Excellence terhadap Brand Equity pada pelanggan Batik Air. *Journal of Communication* Vol. 2, No. 1, April 2018 , 17-35.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed. Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mahendrayani, I. (2016). pengaruh kualitas layanan, persepsi keselamatan dan program loyalitas terhadap kepuasan dan loyalitas penumpang maskapai penerbangan pada studi kasus batik air di surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen* Volume 4 Nomor 3 , 1 - 6.
- Marina, S., Darmawati, A., & Setiawan, I. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)* - Vol. 01 No. 02, Juli 2014 , 157 - 163.
- Muhidin, S.A dan Sontani U.T. 2011. *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Adhi Utama
- Nasution, H., Maksum, C., & Derriawan. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap keputusan pembelian customer serta dampaknya pada kepuasan pelanggan (studi kasus PT Lion Air Jakarta). *EKOBISMAN-JURNAL EKONOMI BISNIS MANAJEMEN* VOL 3 No 2 , 175 - 178.
- Nathadewi, K. & Sukawati, T. (2019). peran kepuasan dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat beli ulang konsumen lion air. *E-Jurnal*

Manajemen, Vol. 8, No. 11, 2019 , DOI:
<https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i11.p14> .

Pedoman Penulisan Skripsi. 2019. Program Diploma IV Manajemen Transportasi
Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Roellyanti, M. (2019). citra perusahaan, kualitas pelayanan dan kepercayaan
merek terhadap kepuasan konsumen maskapai lion air. Jurnal
Manajemen Dirgantara Vol. 12, No. 2, 2019 , 43 - 49.

Sadiqin, H. & Saraswati, T. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Lion Air” (Studi Pada Mahasiswa
Administrasi Bisnis Universitas Telkom). e-Proceeding of Management
: Vol.5, No.3 Desember 2018 , 3920.

Setiadi, Nugroho. (2010). Prilaku Konsumen, perspektif kontemporer pada motif,
tujuan, dan keinginan konsumen. Ed. Revisi, 2003

Wibowo, T. (2018, juni 20). Wings Air sempat salah landing di Sintang. Diakses
dari <https://kalbar.antaranews.com/berita/362602/wings-air-sempat-salah-landing-di-sintang>