

DAFTAR PUSTAKA

- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Perhubungan Nomer 89 Tahun 2015 Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.
- Putra, R. D., & Haspadah, D. 2016. Perlindungan Konsumen terhadap Keterlambatan Penerbangan (Flight Delay). *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum*, 15(1).
- Amali, M. T. 2019. Strategi Komunikasi Krisis Public Relations PT. Lion Mentari Airlines dalam Merespon Kasus Kecelakaan Pesawat Lion Air JT610. *Jurnal Audience: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 116-134.
- Sari, S. W. 2015. Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di Ndalem Ngabean Resto. Skripsi. UNY. Yogyakarta.
- Sari, N. 2015. Penerapan Model Pembelajaran Berbasis Masalah Berdasarkan Kurikulum 2013 pada Siswa Kelas V SD Negeri 2 Labuhan Ratu Bandar Lampung (Doctoral dissertation, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan).
- Aulia, M. 2019. Strategi Komunikasi Customer Relations Coordinator (CRC) kepada Penumpang terkait Keterlambatan Penerbangan Maskapai Lion Air (Studi Kasus Bandar Udara Internasional Kualanamu) (Doctoral dissertation).
- Sadiqin, M. H., & Saraswati, T. G. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Lion Air (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *eProceedings of Management*, 5(3).
- Sukmana, Yoga. 2016. Pada 2020, Indonesia Masuk 10 Besar Pasar Penerbangan Dunia. <https://money.kompas.com/read/2016/04/20/201938626/Pada.2020.Indonesia.Masuk.10.Besar.Pasar.Penerbangan.Dunia>. 13 April 2020 (15:30)
- Cong, Tim. 2012. Maskapai Berebut Pasar Regional, Siapa Paling Kuat?. <https://www.viva.co.id/indepth/fokus/350911-maskapai-berebut-pasar-regional-siapa-paling-kuat>. 13 April 2020 (15:30)
- Gumiwang, Ringkang. 2019. Benarkah Lion Air Merugi?. <https://tirto.id/benarkah-lion-air-merugi-eclj>. 13 April 2020 (15:30)
- Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.
- www.lionair.co.id. Tentang Kami. Diakses pada 11 Januari 2021, dari <https://www.lionair.co.id/tentang-kami/cerita-kami>

Dinata, A. W. 2019. Tanggung Jawab Lion Air Atas Keterlambatan Penerbangan di Bandara Adisutjipto Yogyakarta (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).

Atmadjati, A. (2014). Manajemen Operasional Bandar Udara. Deepublish.

