

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, K. K. *Pengaruh Profitabilitas Return On Investment (ROI) dan Leverage Debt to Equity Ratio (DER) terhadap pembayaran Dividen Tunai Dividen Payout Ratio (DPR) Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Periode 2005 - 2014*, Skripsi Sarjana. Bandung: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati, 2016.
- Anggraeni, V. A. *10 Maskapai dengan Jumlah Penerbangan Terbanyak di ASEAN*, 2018. Retrieved from <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2018/04/19/10-maskapai-dengan-jumlah-penerbangan-terbanyak-di-asean> (diakses pada 20 Januari 2019)
- Ardhana, O. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi Sarjana. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, 2010.
- Azhar, R. A.. *Pesawat Lion Air Tergelincir di Bandara Gorontalo*, 2018. Retrieved from <https://regional.kompas.com/read/2018/04/29/19062541/pesawat-lion-air-tergelincir-di-bandara-gorontalo> (diakses pada 20 Januari 2019)
- Badan Pusat Statistik. *Statistik Transportasi Udara 2017*, 2018. Retrieved from www.bps.go.id/publication (diakses pada 20 Januari 2019)
- Benson, P. G., & Mc Clave, J. T. *Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Penerbit Erlangga, 2010.
- Candra A. S. *Delay 7 Jam, Penumpang Lion Air Ngamuk*. 2018. Retrieved from <https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/11/01/phi6q383-delay-7-jam-penumpang-lion-air-ngamuk/> (diakses pada 13 Agustus 2019)
- Damarjati, D. *Tragedi Oktober 2018: Lion Air Jatuh di Laut Karawang*, 2018. Retrieved from <https://news.detik.com/berita/d-4362475/tragedi-oktober-2018-lion-air-jatuh-di-laut-karawang> (diakses pada 20 Januari 2019)
- Fadhil, H. *Kondisi Terkini Seputar Pesawat Lion Air Tergelincir di Pontianak*, 2019. Retrieved from <https://news.detik.com/berita/d-4431014/kondisi->

terkini-seputar-pesawat-lion-air-tergelincir-di-pontianak (diakses pada 24 Februari 2019)

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*.

Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang, 2018.

Kotler, P & Kevin Lane, K. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Penerbit Erlangga, 2016.

Kurniawan, F. *Konglomerat Kusnan & Rusdi Kirana: Bisnis dan Politik Lion Air*, 2018. Retrieved from <https://tirto.id/konglomerat-kusnan-amp-rusdi-kirana-bisnis-dan-politik-lion-air-c88H> (diakses pada 20 Januari 2019)

Kusumadewi, A. *Kronologi Ledakan Pada Pesawat Lion Air di Kuala Namu*, 2015. Retrieved from www.cnnindonesia.com/nasional/20150424163757-20-49053/kronologi-ledakan-pada-pesawat-lion-air-di-kualnamu (diakses pada 20 Januari 2019)

Leandha, M. *Pesawat Lion Air dan Wings Air Bersenggolan, Sayap Kedua Pesawat Rusak*, 2017 Retrieved from <https://regional.kompas.com/read/2017/08/03/14573061/pesawat-lion-air-dan-wing-air-bersenggolan-sayap-kedua-pesawat-rusak> (diakses pada 20 Januari 2019)

Lion Air. *Tentang Lion Air*. Retrieved from www.lionair.co.id/id/lion-experience/about (diakses pada 20 Januari 2019)

Melani, A. *Kaleidoskop Bisnis Februari: Delay Lion Air Bangkitkan Amarah*, 2015. Retrieved from www.liputan6.com/bisnis/read/2394454/kaleidoskop-bisnis-februari-delay-lion-air-bangkitkan-amarah (diakses pada 20 Januari 2019)

Oktaviani, K. *Pengaruh Pemeriksaan Pajak dan Penagihan Pajak Terhadap Efektivitas Penerima Pajak (Studi Pada KPP Pratama Bandung Cibeunying Periode 2013 - 2015)*. Skripsi Sarjana. Bandung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan, 2017.

Pratiwi, P. Pengaruh Budaya Organisasi dan Pemberdayaan Terhadap Komitmen Organisasional Dalam Meningkatkan Kinerja. *Jurnal ASET Vol. 14 No. 1*, 2012.

- Purnawan, Dedi. *Tata Cara Pengutipan Dalam Tugas Akhir Mahasiswa*, Surat Nomor:1034/UN39.5.FE/LL/2018.
- Riadi, E. *Metode Statistika Parametrik dan Nonparametrik Untuk Penelitian Ilmu Sosial dan Pendidikan*. Pustaka Mandiri, 2015.
- Rizan, M., & Andika, F. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia Vol. 2 No. 1, 2011*.
- Rochaety, E., Tresnati, R., & Latief, A. M. *Metodologi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS (Edisi Revisi)*. Mitra Wacana Media, 2010.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica Vol. 2 No. 2, September 2018*.
- Santoso, A., & Fauzi, A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Penumpang Kereta Api Argo Bromo Anggrek Jurusan Surabaya - Jakarta). *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 21 No. 1, April 2015*.
- Sasongko, F. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Strategi Pemasaran Vol. 1 No. 2, 2013*.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2017
- Sumanto. *Statistika Terapan*. CAPS (Center of Academic Publishing Service), 2019.
- Suryabrata, S. *Metodologi Penelitian*. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2012.
- Suryani, & Hendryadi. *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenada Media Group, 2015
- Susetyo, B. *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*. PT. Refika Aditama, 2017

Widjaja, E. L. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa Vol. 5 No. 2, 2017.*

Zeithaml, V.A., Mary Jo, B., & Dwayne, G. *Service Marketing (5th Edition).* McGraw - Hill, 2008.