

DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, Arista. 2013. *Fenomena Perkembangan Bisnis Maskapai di Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ayuliastuti, Silvina. 2004. "Analysis of Lion Air's Service Quality on Route Yogyakarta-Jakarta to Achieve Customer Satisfaction". *Tesis*. Yogyakarta: Magister Manajemen, Universitas Gadjah Mada.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Edisi Kedua)*. Jakarta: Kencana.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Penerbit Gava Media.
- Holloway, Steven. 2008. *Straight and Level: Practical Airline Economics*. England: Ashgate Publishing.
- Karim, Muhammad Yasir. 2016. "Analisis Kepuasan Wisatawan sebagai Anggota Garudamiles terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia (Studi Kasus: Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Cengkareng, Tangerang)". *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Gadjah Mada.
- Karyono, Hari. 1997. *Kepariwisataaan*. Jakarta: PT Grasindo.
- Kotler, Philip, Bowen J, dan Makens J. 2002. *Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisataaan (Edisi Kedua) (Terjemahan)*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kusmayadi. 2004. *Statistika Pariwisata Deskriptif*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kusmayadi, dan Endar Sugiarto. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kusuma, Dini Arum. 2017. "Penanganan Keluhan terhadap Ketidakpuasan Konsumen Studi Penumpang Maskapai Lion Air". *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Gadjah Mada.
- Lemeshow, Stanley, David W. Hosmer Jr., Janelle Klar, dan Stephen K. Lwanga. 1997. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Lestari, Endang Sri. 2016. "Analisis Persepsi Wisatawan terhadap Kualitas Atraksi Wisata Wahana Outbound, Fasilitas, dan Pelayanan di Taman Edukasi nDayu Park Kabupaten Sragen". *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada.
- Nieamah, Kartika F. 2014. "Persepsi Wisatawan Mancanegara terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Candi Prambanan". *Jurnal Nasional Pariwisata*, Vol. 6, No.1, pp 39-45.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ramadhani, Nanda Nurbuana. 2015. "Peran Unit Check-In Counter dan Boarding Gate dalam mencapai Excellent Services di PT. Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta". *Tugas Akhir*. Yogyakarta: Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada.
- Ross, Glenn. 1998. *Psikologi Pariwisata (Terjemahan)*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Undang-undang no. 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.*
- Wismiwati, Fatiah. 2017. "Analisis Persepsi Wisatawan Domestik terhadap Pelaksanaan Pelayanan Prima (Service Excellence) Barista di Starbucks Coffee Malioboro Yogyakarta". *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Gadjah Mada.

PUSTAKA LAMAN

- ."Armada Lion Air". <http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/armada-kami>. Diakses pada 23 Februari 2018 pukul 18.00 WIB.
- ."Delay Lion Air Bangkitkan Amarah". <http://bisnis.liputan6.com/read/2394454/kaleidoskop-bisnis-februari-delay-lion-air-bangkitkan-amarah>. Diakses pada 23 Februari 2018 pukul 18.15 WIB.
- ."Galeri Infografis". <https://www.bps.go.id/galeri>. Diakses pada tanggal 1 April 2018 pukul 09.00 WIB.
- ."Jumlah penumpang angkutan udara 2015 mencapai 825 juta". <http://wartaekonomi.co.id/read/2016/02/02/88932/jumlah-penumpang-angkutan-udara2015-mencapai-825-juta-orang.html>. Diakses pada tanggal 14 Maret 2017 pukul 14.10 WIB.
- ."Jumlah penumpang pesawat tahun 2016 capai 952 juta". <https://ekbis.sindonews.com/read/1176254/33/bps-jumlah-penumpang-pesawat-tahun-2016capai-952-juta-1485965749>. Diakses pada tanggal 14 Maret 2017 pukul 14.00 WIB.

- ."Larangan terbang ke Eropa". <http://nasional.kompas.com/read/2016/06/23/08090051/Larangan.Terbang.ke.Eropa>. Diakses pada 23 Februari 2018 pukul 18.15 WIB.
- ."Lion Air". <http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/about>. Diakses pada 23 Februari 2018 pukul 18.00 WIB.
- ."Persepsi". <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/persepsi>. Diakses pada 26 Februari 2018 pukul 09.00 WIB.