

DAFTAR PUSTAKA

- Condro Kristyo, Rabin., 2016, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Yang Mengalami Keterlambatan Atau *Delayed* Di Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta.” Skripsi. Fakultas Syari’ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Ika Damayanthi, Ni Wayan Melda., 2017, “Pelaksanaan Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Keterlambatan Penerbangan.” Skripsi. Fakultas Hukum, Universitas Udayana, Bali.
- Nazir (1988) dalam Tugas Akhir Wirayudha (2018:28), Deskriptif Kualitatif pada pelaksanaan penelitian event Topping Off Malioboro Apartement Oleh GM Production.
- P.M, Palentin, Hari., 2016, “Pengendalian *Complain* Penumpang Dari Seorang Airline Staff Di Bandara.” Tugas Akhir. Program Studi Airlines Staff, Aerospace Training Center, Medan.
- Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 Pasal 6 Ayat 2 “maskapai dibebaskan dari tanggung jawab untuk memberikan kompensasi dari ganti rugi apabila terjadi keterlambatan penerbangan yang bukan disebabkan oleh factor manajemen maskapai (*force majeure*)”.
- Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 Pasal 9 Ayat 1 “pemberian kompensasi berdasarkan lamanya waktu *delay* dikarenakan kesalahan maskapai”.
- Surat Keputusan Menteri Keuangan No: SR-04/MK/016/1996 dan akte pendirian nomor 32 tanggal 26 Januari 1998 ” bukti bahwa kerja sama antara PT Garuda Indonesia dengan PT Angkasa Pura I dan II melahirkan perusahaan baru yakni PT Gapura Angkasa”.
- Willis dan Supriyati (2011:46) dalam Tugas Akhir Wirayudha (2018:28). Jenis-jenis penelitian partisipan dan nonpartisipan, dalam penelitian partisipatoris.
- et al, Callahan., 1992, Pengertian delay/keterlambatan dari <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/7654/05.3%20bab%203.pdf?sequence=7&isAllowed=y> diakses pada Jum’at, 17 Mei 2019.
- Gambaran Umum PT. Gapura Angkasa Cabang Yogyakarta dari <http://tugasperkelompok.blogspot.com/2010/02/bab-iii-gambaran-umum-pt-gapura-angkasa.html> diakses pada Jum’at, 10 Mei 2019.
- Konsep layanan Garuda Indonesia dari <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/service-concept/index.page?> Diakses pada Jum’at, 17 Mei 2019.
- Manurung., 2010, Pengertian Full Service Airline dari thesis.binus.ac.id/doc/Bab2/BAB%202_2013_0062.pdf diakses pada Rabu, 10 Oktober 2018.

- Pengertian delay/keterlambatan, (UU RI No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Bab 1 pasal 1) dari <https://kumpulankaryasiswa.wordpress.com/2012/04/11/landasan-teori-delay/> diakses pada Jum'at, 17 Mei 2019.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang asuransi keterlambatan, bagasi hilang serta kecelakaan dari <https://kumpulankaryasiswa.wordpress.com/2012/04/11/landasan-teori-delay/> diakses pada Jum'at, 17 Mei 2019.
- Perkembangan Pesawat Terbang Di Indonesia dari <https://ilmupilot.blogspot.com/2014/01/perkembangan-pesawat-terbang-di.html> diakses pada Rabu, 10 Oktober 2018.
- Sejarah Garuda Indonesia dari <https://www.garuda-indonesia.com/> diakses pada Rabu, 10 Oktober 2018.
- Struktur Organisasi PT. Garuda Angkasa dari <https://www.scribd.com/doc/234113852/STRUKTUR-ORGANISASI-GAPURA-ANGKASA-docx> diakses pada Jum'at, 10 Mei 2019.