**DAFTAR PUSTAKA**

**A. Buku**

Az. Nasution (a) 1995 , Konsumen dan Konsumen; Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia, Cetakan Pertama Jakarta: Pustaka Sinar, hal 65.

Az. Nasution (b) 2002 Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Cetakan Kedua Jakarta: Diadit Media, hal 22

Darmardjsti,RS.2001. Istilah- Istilah Dunia Pariwisata. Jakarta: Pradya Paramithahal 12

E. Suherman, 1984, Wilayah Udara dan Wilayah Dirgantara, Bandung: Penerbit Alumni hal.163

F.X. Widadi, A. Suwarno 2001 , Tata Operasi Darat, Grasindo, Jakarta, , hal 19

Hartono Hadisuprapto DKK, 1987, Pengangkutan Dengan Pesawat Udara Yogyakarta:UII Press hal 7

Hasibuan, 2002 Managemen Sumber Daya manusia, Yogyakarta:BPFE-UGM, ,hal.54

Intan Nur Rahmawati & Rukiyah Lubis, 2014, Win-Win Solution Sengketa Konsumen, Yogyakarta, Pustaka Yustisia, , hal 26

Rustan Kamaluddin, 2003, Ekonomi Transportasi :Karakteristik, Teori dan Kebijakan, Jakarta:Ghalia indonesia hal 75

Shidarta, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia/Grasindo,hal 11.

Soemohadiwidjojo, Arini T. 2017. Key Performance Indicator Untuk Perusahaan Jasa. Jakarta : Raih Asa Sukses.

Soerjono Soekanto & Sri Mamudji. 2011. Penilitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat), Rajawali Pers, Jakarta, hal 13-14.

Tim penelitian dibawah Pimpinan Ibrahim Idham, Laporan Akhir Penelitian Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kelalaian Produsen Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman, 1992, hal 76

Wagiman, 2006, *Refleks*i dan *Implemetasi* Hukum Udara: Studi Kasus Pesawat Adam Air, Jakarta: Jurnal Hukum Bisnis Vol 25 hal.13

Wilson, 2012, Managemen Sumber Daya manusia, Jakarta: Erlangga,. Hal 254

**B. Undang – Undang**

Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan.

**C. Internet**

<https://news.okezone.com/read/2019/01/15/340/2004588/penjelasan-citilink-terkait-pembatalan-penerbangan-pesawat-qg011-rute-kualanamu-halim-perdanakusuma> diakses pada hari Rabu, tanggal 18 Maret 2020, Pukul 15.07

<http://dephub.go.id/post/read/on-time-performance-15-maskapai-berjadwal-periode-juli-desember-2019-sebesar-77,16> diakses pada hari Jumat, tanggal 20 Maret 2020, Pukul 17.28

<https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol3616/perbuatan-melawan-hukum-dan-wanprestasi-sebagai-dasar-gugatan/> diakses pada tanggal 04 april 2020 pukul 13.33 WIB.

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/tanggungjawab>, diakses pada tanggal 13 april2020 pukul 15.35 WIB.

<https://business-law.binus.ac.id/2018/01/19/keterlambatan-dan-pembatalan-penerbangan/> di akses tanggal 26 Juni 2020 pukul 09.53 WIB