

PENGARUH BERITA KECELAKAAN PESAWAT TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG LION AIR DI BANDAR UDARA HALUOLEO KENDARI

Wa Ode Yufilda Yunus¹ & Septiyani Putri Astutik²

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta^{1,2}

Email: yuvildayunus@gmail.com¹

Abstrak

Ketika mendengar berita kecelakaan pesawat, masyarakat terutama pelanggan setia Lion Air akan mengaitkan penyebab kecelakaan dengan manajemen operasi dan keselamatan, dan menimbulkan ketidakpercayaan emosional terhadap maskapai. Jika para pelanggan setia kehilangan kepercayaan terhadap perusahaan maka akan menyebabkan perusahaan kehilangan loyalitas pelanggannya dan hal ini akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan karna pelanggan yang kecewa akan berhenti membeli atau memakai jasa perusahaan tersebut dan beralih ke perusahaan lain serta memberitahu kepada orang lain dan akan berdampak pada citra perusahaan. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui adakah pengaruh berita kecelakaan pesawat pada loyalitas penumpang Lion Air dan seberapa besar pengaruhnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan angket/kuesioner pada 100 responden. Data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kemudian diuji dengan menggunakan uji regresi linier sederhana dan uji koefisien determinasi R memakai aplikasi SPSS 25.0. Berdasarkan hasil pengujian regresi linier sederhana, koefisien regresi dari Berita Kecelakaan (X) adalah 0,533. Artinya arah pengaruh variabel X pada Y positif atau searah serta diketahui skor signifikansinya 0,000 yang artinya dibawah 0,05 artinya bisa ditarik kesimpulan bahwasanya ada pengaruh secara signifikan antara pengaruh berita kecelakaan pesawat terhadap loyalitas penumpang dan didasarkan pada hasil pengujian koefisien determinasi, skor R square senilai 0,457 yang artinya pengaruh variabel Berita Kecelakaan pada variabel Loyalitas Penumpang Lion Air sebesar 45,7%.

Kata kunci: Berita kecelakaan pesawat, loyalitas pelanggan, Lion Air

Abstract

When hearing the news of the plane crash, the public, especially Lion Air's loyal customers, will attribute the cause of the accident to operations management and safety, and create emotional distrust of the airline. If loyal customers lose confidence in the company, it will cause the company to lose customer loyalty and this will result in losses for the company because disappointed customers will stop buying or using the company's services and switch to other companies and notify others and will have an impact on the company's image. This research is aimed at finding out whether the influence of the news of the plane crash on the loyalty of Lion Air passengers and how much influence it has. This study used quantitative research methods by distributing questionnaires to 100 respondents. The data obtained from the spread of the questionnaire was then tested using a simple linear regression test and an R determination coefficient test using the SPSS 25.0 application. Based on the results of a simple linear regression test, the regression coefficient of accident news (X) is 0.533. This means that the direction of influence of variable X on Y is positive or unidirectional and known significance score of 0.000 which means below 0.05 means that it can be concluded that there is a significant influence between the influence of plane crash news on passenger loyalty and based on the results of the determination coefficient test, the R square score is worth 0.457 which means the influence of the Accident News variable on the Lion Air Passenger Loyalty variable of 45.7%.

Keywords: Airplane accident news, customer loyalty, Lion Air



Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Bandar Udara Haluoleo Kendari merupakan bandara enclave sipil yang merupakan Bandar udara tersibuk di Sulawesi Tenggara. Terdapat beberapa maskapai yang melayani penerbangan bagi penumpang di Bandar udara Haluoleo Kendari, maskapai tersebut adalah Garuda Indonesia, Lion Air, Citilink, Batik Air, dan

Wings Air. Namun, maskapai yang memiliki frekuensi penerbangan paling banyak di bandara ini adalah maskapai Lion Air. Hal ini dikarenakan Lion Air menawarkan harga yang lebih murah dibandingkan maskapai lain. Harga murah yang ditawarkan oleh Lion Air ini dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen dan menjadi keunggulan maskapai Lion Air.

Tabel 1. Maskapai yang beroperasi di Bandar Udara Haluoleo Kendari

Maskapai	Tujuan	Frekuensi (Harian)	Harga (Rp)
Lion Air	Makassar	4	693.800
Garuda Indonesia	Makassar	1	938.600
Batik Air	Makassar	4	3.900.600
Citilink	Makassar	1	778.900

Sumber: Traveloka (2022)

Dibalik minat konsumen terhadap maskapai Lion Air ada beberapa persoalan yang menjadi trending topic yang berkaitan dengan Lion Air, yaitu Lion Air adalah maskapai yang sering mengalami kecelakaan pesawat sebagai contoh pada tanggal 29 oktober 2018 Lion Air JT 610 mengalami kecelakaan dan hal ini merupakan kecelakaan pesawat terparah yang dialami oleh maskapai Lion Air. Ketika mendengar berita kecelakaan pesawat, masyarakat terutama pelanggan setia Lion Air akan mengaitkan penyebab kecelakaan dengan manajemen operasi dan keselamatan, dan menimbulkan ketidakpercayaan emosional terhadap maskapai. Sekarang ini, beragamnya informasi yang diberitakan oleh media baik oleh media elektronik hingga media cetak, termasuk media online, dapat berdampak signifikan terhadap cara pandang dan cara berpikir masyarakat dalam mengevaluasi peristiwa yang diberitakan. Sumadiria (2016: 65) dan (Nurgiansah, 2021) mengatakan bahwa berita yaitu laporan paling cepat tentang ide ataupun fakta paling baru yang benar, penting, ataupun menarik untuk sebagian besar khalayak, dengan menggunakan media berkala

misalnya televisi, radio, surat kabar, ataupun media online misalnya internet.

Jika para pelanggan setia kehilangan kepercayaan terhadap perusahaan maka akan menyebabkan perusahaan kehilangan loyalitas pelanggannya dan hal ini akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan karna pelanggan yang kecewa akan berhenti membeli atau memakai jasa perusahaan tersebut dan beralih ke perusahaan lain serta memberitahu kepada orang lain dan akan berdampak pada citra perusahaan. Loyalitas pelanggan menjadi hal yang amat penting di tengah tingginya kompetisi usaha, sebab melalui loyalitas akan memberi manfaat untuk perusahaan dalam upaya pengembangan jangka panjangnya.

Pada umumnya loyalitas pelanggan bisa didefinisikan sebagai kesetiaan seorang individu terhadap sebuah produk-produk, baik barang ataupun jasa. Loyalitas pelanggan memberi gambaran keberlanjutan dari kepuasan konsumen terhadap penggunaan jasa layanan ataupun fasilitas yang pihak perusahaan berikan dan untuk selalu menjadi konsumen pada perusahaan tersebut. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk

meneliti mengenai “Pengaruh berita kecelakaan pesawat terhadap loyalitas penumpang Lion Air di Bandar Udara Haluoleo Kendari”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif metode penelitian kuantitatif yang menurut sugiyono (2017:8) merupakan metode penelitian yang dilandasi oleh filsafat positivisme, yang dipakai untuk melakukan penelitian terhadap suatu populasi ataupun sampel. Adapun cara mengumpulkan datanya memakai alat ukur penelitian berupa angket atau kuesioner, sifat analisis datanya yaitu kuantitatif atau statistic, yang bertujuan untuk pengujian terhadap hipotesis yang sudah ditentukan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang menggunakan maskapai penerbangan Lion Air di Bandar Udara Haluoleo Kendari. Penentuan sampel pada penelitian ini memakai rumus Lemeshow sebab total populasinya tak diketahui dengan pasti. Rumus Lemeshow yang dipakai yakni seperti di bawah ini:

$$n = \frac{Z^2 \times P(1-P)}{d^2}$$

Dimana :

- n = Total sampel
- Z = nilai Z dengan kepercayaan 95%
- P = maksimal estimasi = 0,5
- D = sampling error 10 % atay alpha (0,10)

Didasarkan penghitungan di atas, jadi bisa ditentukan banyaknya sampel pada penelitian ini yaitu seperti di bawah ini:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0,5 (1-0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = 96,04 = 97$$

Banyaknya sampel pada penelitian ini adalah 97 orang. Akan tetapi untuk mempermudah penelitian maka peneliti membulatkan jadi 100 orang. . Sampel diambil berdasarkan syarat-syarat tertentu yang sudah lebih dulu peneliti rumuskan. Syarat-syarat sampel pada penelitian ini yaitu penumpang yang menggunakan maskapai Lion Air di Bandar udara Haluoleo Kendari tahun 2021 lebih dari satu kali dan usianya dari 17 tahun ke atas. Dipilihnya usia tersebut berdasarkan pada pertimbangan usia kedewasaan serta dianggap sudah bisa menentukan keputusannya sendiri. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah Berita Kecelakaan Pesawat (X) dan Loyalitas Penumpang Lion Air (Y). Alat pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner. Teknik analisis data menggunakan Uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis t dan uji koefisien determinasi (R) yang diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

A. Deskripsi Data Penelitian

1. Karakteristik Responden Penelitian

Berikut ini adalah karakteristik responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan frekuensi terbang dengan menggunakan Lion Air.

Tabel 2. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
1. JenisKelamin		
Laki-laki	48	48,0%

Perempuan	52	52,0%
2. Usia		
17-27 Tahun	73	73,0%
28-38 Tahun	16	16,0%
39-49 Tahun	7	7,0%
>50 Tahun	3	3,0%
3. Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	53	53,0%
Wiraswata	9	9,0%
Pegawai negeri/Pegawai Swasta	9	9,0%
Lain-lain	29	29,0%
4. Frekuensi Terbang		
2-3 kali	17	17,0%
4-5 kali	25	25,0%
6-7 kali	21	21,0%
>7 kali	37	37,0%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 1, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya gambaran responden pada penelitian adalah paling banyak terdiri dari responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 52 orang (52,0%) dengan mayoritas usia yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah

usia 17-27 tahun (73,0%) dan merupakan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 53 orang (53,0%) serta kebanyakan sampel dalam penelitian ini telah melakukan perjalanan dengan menggunakan maskapai Lion Air sebanyak lebih dari 7 kali sebanyak 37 orang (37,0%).

2. Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

No.	Variabel	Item	R hitung	R table (N=97), Tarf signifikansi 5%	Keterangan
1.	Pengaruh Berita Kecelakaan	1	0,328	0,195	VALID
		2	0,384	0,195	VALID
		3	0,404	0,195	VALID
		4	0,311	0,195	VALID
		5	0,595	0,195	VALID
		6	0,427	0,195	VALID
		7	0,413	0,195	VALID
		8	0,264	0,195	VALID
		9	0,501	0,195	VALID
		10	0,281	0,195	VALID
		11	0,488	0,195	VALID
		12	0,616	0,195	VALID
		13	0,656	0,195	VALID
		14	0,522	0,195	VALID
		15	0,525	0,195	VALID
		16	0,583	0,195	VALID

2.	Loyalitas Penumpang Lion Air	1	0,680	0,195	VALID
		2	0,789	0,195	VALID
		3	0,825	0,195	VALID
		4	0,720	0,195	VALID
		5	0,706	0,195	VALID
		6	0,885	0,195	VALID
		7	0,820	0,195	VALID
		8	0,677	0,195	VALID

Berdasarkan tabel diatas, hasil pengujian validitas dari 2 variabel penelitian yaitu variabel berita kecelakaan dan variabel loyalitas penumpang yang diperoleh dari penyebaran kuesioner sebanyak 24 item pernyataan yang terdiri dari 16 pernyataan variabel berita kecelakaan dan 8 pernyataan loyalitas penumpang dinyatakan valid karena telah

memenuhi syarat (r hitung lebih besar dari r table ($N=100$, r tabel= 0,195)

3. Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Berita Kecelakaan dan Variabel Loyalitas Penumpang dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Berita Kecelakaan	0,739	0,60	Reliable
Loyalitas penumpang Lion Air	0,895	0,60	Reliable

4. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana Pengaruh Berita Kecelakaan

Pesawat Terhadap Loyalitas Penumpang Lion Air di Bandar Udara Haluoleo Kendari dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.228	3.486	-1.213	.228
	Berita kecelakaan (X)	.533	.059	.676	9.083

a. Dependent Variable: Loyalitas penumpang Lion Air

Rumus persamaan regresi linear sederhana adalah

$$Y = a + bx + e$$

$$Y = -4.228 + 0,533X + e$$

Dari rumus di atas dapat ditulis sebagai berikut:

a) Nilai konsistensi variabel Loyalitas Penumpang Lion Air (Y) adalah -4.228.

b) Koefisien regresi dari Berita Kecelakaan (X) adalah 0,533 dapat disimpulkan arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif atau searah.

Ketika variabel Berita Kecelakaan (X) mengalami penambahan 1%, maka nilai variabel Loyalitas Penumpang (Y) bertambah sebesar 0.533.

5. Uji Hipotesis

1) Uji t

Hasil Uji t Pengaruh Berita Kecelakaan Pesawat Terhadap Loyalitas Penumpang Lion Air di Bandar Udara Haluoleo Kendari dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-4.228	3.486		-1.213	.228
1 Pengaruh berita kecelakaan	.533	.059	.676	9.083	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas penumpang Lion Air

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikansi $t < 0,05 / T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
- b) Jika nilai signifikansi $t > 0,05 / T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Didasarkan tabel diatas, bisa dilihat skor signifikansinya 0,00 yang artinya dibawah 0,05 jadi bisa ditarik kesimpulan bahwasannya ada pengaruh secara signifikan antara Pengaruh Berita Kecelakaan Pesawat Terhadap Loyalitas Penumpang Lion Air di Bandar Udara Haluoleo Kendari.

1) Uji Koefisien Determinasi (R)

Uji Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa simultan variabel X memberikan kontribusi pada variabel Y.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary

Model R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.676a	.457	3.669

a. Predictors: (Constant), Pengaruh berita kecelakaan

b. Dependent Variable: Loyalitas penumpang Lion Air

Dari tabel diatas didapatkan nilai R square sebesar 0,457 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 45,7%.

Pembahasan

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teori Stimulus-Respon (S-R). Teori S-R pada dasarnya mengatakan bahwa efek adalah reaksi terhadap situasi tertentu, dengan begitu seseorang bisa mengharapkan sesuatu atau memperkirakan sesuatu dengan sejumlah pesan yang disampaikan. Teori ini memperlihatkan komunikasi sebagai proses aksi-reaksi yang sangat sederhana.

Dan teori ini memiliki asumsi bahwa kata-kata verbal, isyarat-isyarat non verbal, gambar-gambar, serta tindakan-tindakan tertentu akan merangsang orang untuk merespon dengan cara tertentu (Mulyana, 2007:143) dan (Nurgiansah, 2020).

Media massa menjadi saluran bagi bermacam-macam ide, gagasan, dan konsep yang menghasilkan berbagai efek bagi khalayaknya. Namun efeknya ada yang bersifat langsung artinya bahwa terpaan yang dilakukan media kepada khalayak setelah menyaksikan media tersebut langsung memberikan efeknya. Dan ada juga efek yang tidak langsung, yakni dampaknya setelah selesai menyaksikan media, dimana efeknya bersifat halus dan biasanya merasuk secara perlahan-lahan dan nantinya menjadi tertanam pada khalayaknya. Berdasarkan hasil penelitian pada Pengaruh Berita

Kecelakaan Pesawat Terhadap Loyalitas Penumpang Lion Air di Bandar Udara Haluoleo Kendari didapatkan hasil sebagai berikut:

Pengaruh Berita Kecelakaan Pesawat Terhadap Loyalitas Penumpang Lion Air. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, koefisien regresi dari Berita Kecelakaan (X) adalah 0,533. Ketika variabel Berita Kecelakaan (X) mengalami penambahan 1%, maka nilai variabel Loyalitas Penumpang (Y) bertambah sebesar 0.533. Dapat disimpulkan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif atau searah dan diketahui nilai signifikansinya 0,0.00 yang artinya dibawah 0,05 jadi bisa ditarik kesimpulan bahwasanya H1 diterima yakni ada pengaruh secara signifikan antara pengaruh berita kecelakaan pesawat terhadap loyalitas penumpang. Dan apa yang diungkapkan pada teori Stimulus-Respon (S-R) dimana menjadi acuan penulis dalam penelitian ini telah terbukti, yaitu telah terjadi rangsangan terhadap Loyalitas penumpang Lion Air di Bandar Udara Haluoleo Kendari, maksudnya disini yang menjadi stimulus adalah berita kecelakaan pesawat dan yang menjadi respon adalah loyalitas penumpang Lion Air di Bandar Udara Haluoleo Kendari.

Seberapa besar Pengaruh Berita Kecelakaan Pesawat Terhadap Loyalitas Penumpang Lion Air. Untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh dari variabel berita kecelakaan (X) terhadap variabel Loyalitas penumpang (Y) maka harus dilakukan uji determinasi R. Pada pengujian determinasi R, nilai R square sebesar 0,457 yang artinya pengaruh variabel Berita Kecelakaan (X) terhadap variabel Loyalitas Penumpang Lion Air (Y) sebesar 45,7% dan sisanya sebesar 68,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Berdasarkan dari hasil perhitungan rata-rata pada item pertanyaan "Berita"

diketahui nilai tertinggi yaitu pada item pertanyaan "Berita kecelakaan lebih cepat tersebar melalui media online" yaitu sebesar 90,2% dan nilai terendah yaitu pada item pertanyaan "Saya tidak tertarik terhadap berita kecelakaan pesawat" yaitu sebesar 49,6%. Sedangkan pada variabel "Loyalitas penumpang" diketahui nilai tertinggi yaitu pada item pertanyaan "Saya akan menginformasikan tentang Lion Air kepada orang lain" dan nilai terendah yaitu pada item pertanyaan "saya tidak tertarik/terpengaruh untuk menggunakan maskapai penerbangan lain selain maskapai penerbangan Lion Air". Dari hasil pertanyaan dengan nilai tertinggi itulah yang menyebabkan adanya pengaruh Berita kecelakaan pesawat terhadap loyalitas penumpang Lion Air di Bandar Udara Haluoleo Kendari

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Berita Kecelakaan Pesawat berpengaruh terhadap Loyalitas Penumpang Lion Air di Bandar udara Haluoleo Kendari dan seberapa besar pengaruhnya terhadap Loyalitas Penumpang Lion Air. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dapat disimpulkan sebagai berikut: Arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif atau searah dan diketahui nilai signifikansinya 0,0.00 yang artinya dibawah 0,05 jadi bisa ditarik kesimpulan bahwasanya H1 diterima yakni ada pengaruh secara signifikan antara pengaruh berita kecelakaan pesawat terhadap loyalitas penumpang. Dan apa yang diungkapkan pada teori Stimulus-Respon (S-R) dimana menjadi acuan penulis dalam penelitian ini telah terbukti, yaitu telah terjadi rangsangan terhadap Loyalitas penumpang Lion Air di Bandar Udara Haluoleo Kendari, maksudnya disini yang menjadi stimulus adalah berita kecelakaan pesawat dan yang menjadi

respon adalah loyalitas penumpang Lion Air di Bandar Udara Haluoleo Kendari.

Pengujian koefisien determinasi, skor R square senilai 0,457 yang mengartikan pengaruh variabel Berita Kecelakaan terhadap variabel Loyalitas Penumpang Lion Air sebesar 45,7% sedangkan 54,3 sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Beberapa saran dari peneliti adalah sebagai berikut: Bagi media, ketika memberitakan suatu kecelakaan pesawat sebaiknya tidak dilebih-lebihkan karena dapat menyebabkan rasa takut kepada calon penumpang dan penumpang setia

suatu maskapai penerbangan yang mengalami kecelakaan tersebut. Bagi perusahaan, melalui hasil penelitian ini harapannya perusahaan bisa memperbaiki fasilitas, kualitas pelayanan, serta keamanan dan keselamatan penerbangan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap maskapai Lion Air. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian untuk lebih mengembangkan penelitian ini dari sudut pandang yang berbeda serta mencari dari lebih banyak sumber/referensi agar hasil penelitiannya lebih lengkap lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (1997). *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta: Mitra Utama.
- Alma, B. (2005). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Perhubungan, 2009, *Transportasi Dalam Angka*.
- Damardjati, R.S. 1995. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. PT. Pradnya Paramitha, Jakarta.
- Data Ardhia, 1996, *Perhubungan Udara Dalam Angka Tahun 1996 (Edisi Angkutan Udara Berjadwal)*, Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan.
- Data Ardhia, 2002, *Perhubungan Udara Dalam Angka*, Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan.
- Fitria, Nuzila. 2016. *Pengaruh Terpaan Berita tentang Maskapai Lion Air di Media Internet Terhadap Persepsi Risiko Mahasiswa Perantauan Asal Pekanbaru*. Skripsi. Universitas Riau
- Gerson, R.F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Handoyo, S., & Sudibyo, D., 2010, *Aviopedia Ensiklopedia Umum Penerbangan*, PT. Kompas Media Nusantara, Jakarta.
- Hasyim, Farida, 2009, *Hukum dagang*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 95.
- ICAO, 2001, *Annex 13 Aircraft Accident and Incident Investigation - Ninth Edition*, International Civil Aviation Organization, Montreal, Canada.
- Insani, Muchlisah. 2015. *Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Lion Air di Kota Padang*. *Jurnal Universitas Andalas*
- KNKT, 2012, *Data Kecelakaan Transportasi Udara tahun 1988 - 2012*, Komite Nasional keselamatan Transportasi, Indonesia, Tidak Dipublikasikan.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen pemasaran Jilid I edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2004). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran, Edisi 11. Jilid II*. Jakarta: Indeks.
- Lellyana, Putri Atikah. 2015. *Pengaruh Berita Kecelakaan Pesawat Maskapai Penerbangan Air Asia Di Media Online Terhadap Citra Jasa Penerbangan (Survey Pada Mahasiswa*

- Pengguna Maskapai Penerbangan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta). Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Mulyana, Deddy. 2007. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung:Remaja Rosdakarya.
- Nurgiansah, T. H. (2020). Filsafat Pendidikan. In *Banyumas: CV Pena Persada*.
- Nurgiansah, T. H. (2021). Pendidikan Pancasila. In *Solok: CV Mitra Cendekia Media*.
- Penerbangan Sipil, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Romli, Asep Syamsul M. (2014). *Jurnalistik Online: Panduan Mengelola Media Online*. Bandung: Nuansa Cendekia
- Sumadiria, AS Haris. (2016). *Jurnalistik Indonesia: Menulis berita dan Feature Panduan Praktis Jurnalis Profesional*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Sugiyono, 2017, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)
- Tamburaka, Apriadi. 2012. *Agenda Setting Media Massa*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tualage R. E. C. (2019) Hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan pengguna transportasi online go-jek di Yogyakarta. Skripsi. Fakultas Psikologi. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan
- Wahyudi, Pengaruh Berita Tentang Kecelakaan Pesawat Terhadap Pengambilan Keputusan Pengguna Maskapai Lion Air Rute Yogyakarta-Pontianak di Yogyakarta International Airport. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Wibisono, Kunto. 2014. Penerbangan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Maskapai Penerbangan Lion Air di Yogyakarta. *Jurnal optimal* 11-11.