

## DAFTAR PUSTAKA

- Abisay, T. G., & Nurhadi. (2013). Manajemen Risiko Pada Bandara Soekarno Hatta Berbasis ISO 31000. *Jurnal Teknik Industri Vol. 14 No. 2*, 116-129.
- Arifianto, M. Y. (2013). *Analisis On-Time Performance Sebagai Upaya Mengawasi Kualitas Menggunakan Metode Diagram Kontrol dan Meningkatkan Kualitas Jasa Menggunakan Metode Pareto Chart dan Diagram Sebab-Akibat (Studi Kasus PT. Sriwijaya Air)*. Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Chrysler. (1995). *Potensial Failure Mode and Effect Analysis*. Chrysler LLC: Ford Motor Company, General Motors Corporation.
- Darmawi, H. (2005). *Manajemen Risiko*. Jakarta: Bumi Aksara.
- detiknews. (2016, Desember 20). *300 Calon Jemaah Umrah di Bandara Cengkareng Kena Delay Sehari Lebih*. Retrieved April 7, 2017, from detik news: <https://news.detik.com/berita/d-3376379/300-calon-jemaah-umrah-di-bandara-cengkareng-kena-delay-seharian-lebih>
- Dewi, N., Purnama, R., & Andari, R. (2013). Pengaruh Direct Mail dan Telemarketing Terhadap Keputusan Pembelian Paket Umrah Raka Tours and Travel. *Tourism and Hospitality Essentials Journal Vol.3 No. 2*.
- Hanafi, M. (2009). *Manajemen Risiko (Edisi Kedua)*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Hanggraeni, D. (2010). *Pengelolaan Risiko Usaha*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Kurniawan, H., Satria, A., & Suprayitno, G. (2016). Perancangan Strategi Bauran Pemasaran Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pembiayaan Umrah. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen Vol. 2 No. 1*.
- Marzolina, & Restuti, S. (2010). Analisis Kepuasan Pelanggan (Penumpang Domestik) terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Angkasa Pura II (PERSERO) Cabang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi Vol. 18 No. 1*.
- Moubray, J. (1997). *Reliability-Centered Maintenance 2nd Ed*. England: Butterworth-Heinemann.

- Muslich, M. (2007). *Manajemen Risiko Operasional Edisi Pertama*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nanda, L., Hartanti, L. P., & Runtuk, J. K. (2014). Analisis Risiko Kualitas Produk dalam Proses Produksi Miniatur Bis dengan Metode Failure Mode and Effect Analysis pada Usaha Kecil Menengah Niki Kayoe. *Jurnal GEMA AKTUALITA Vol. 3 No. 2*.
- Nityasari, A. H., & Sutopo. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Jamaah Umroh Tahun 2010 - 2012 (Studi Kasus pada PT Fatimah Zahra Semarang). *Diponegoro Journal of Management Vol. 2 No. 2*, 78-86.
- Risiko, L. S. (2017). *Certified Risk Management Professional*. Jakarta.
- Rosih, A. R., Choiri, M., & Yuniarti, R. (2015). Analisis Risiko Operasional pada Departemen Logistik dengan Metode FMEA. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri Vol. 3 No. 3*.
- Safaat, N. (2011). Manajemen Risiko Teknologi Informasi Menggunakan Framework ISO 31000 (Studi Kasus: Sistem Infrastruktur TI Telkom Indonesia). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri Vol.9 No. 1*.
- Shanin, A. (2004). Integration of FMEA and the Kano Model. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Tampubolon, P. M. (2004). *Manajemen Operasional Edisi Pertama*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tempo.co. (2016, April 6). *Stiker VISA Umrah Habis, Ratusan Jamaah Gagal Berangkat*. Retrieved April 7, 2017, from Tempo.co: <https://pilkada.tempo.co/read/2016/04/06/4295/stiker-visa-umroh-habis-ratusan-jamaah-gagal-berangkat>
- Ulfah, M., Maarif, M. S., Sukardi, & Raharja, S. (2016). Analisis dan Perbaikan Manajemen Risiko Rantai Pasok Gula Rafinasi dengan Pendekatan House of Risk. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian Vol. 26 No. 1*, 87-103.
- Umar, H. (2014). Faktor - Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik Vol. 2 No. 2*.

