

## Daftar Pustaka

### Referensi Buku

- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations: Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Black, James A. dan Dean J. Champion. 1992. *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Eresco
- Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media
- Creswell, John W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Edward, Sallis, Gasperz, V. 2008. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Effendy. 1989. *Kamus Komunikasi*. Bandung: Mandar Maju
- \_\_\_\_\_. 2005. *Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: Rosdakarya
- Fany, Tjiptono & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Goldhaber, Gerald M. 1986. *Organizational Communication*. Jakarta: Erlangga
- Griffin, Em. 2003. *Communication: A First Look at Communication Theory*. 5th ed. Boston: McGraw-Hill.
- Gunawan, Imam. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif, Teori dan Praktik (1<sup>st</sup> ed.)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ivancevich, John M. dkk. 2006. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Jefkins, Frank. 2005. *Public Relations edisi kelima diterjemahkan oleh Daniel Yadin*. Jakarta: Erlangga

- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media
- Kusdi. 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika
- Lasswell, Harold (1948). Bryson, L., ed. *The Structure and Function of Communication in Society. The Communication of Ideas*. New York: Institute for Religious and Social Studies.
- Liliweri, Alo. 2014. *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Martin, Judith dan Thomas Nakayama. 2002. *Readings in Intercultural Communication: Experiences and Context*. Boston: McGraw Hill
- Muhammad, Arni. 1995. *Komunikasi Organisasi – Ed. 1, Cet. 2*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif (Cetakan Pertama)*. Jakarta: Referensi
- Mulyana, Deddy. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- \_\_\_\_\_. 2009. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moekijat. 1993. *Teori Komunikasi*. Bandung: Mandar Maju
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pace, Wayne & Don F. Faules. 2002. *Komunikasi Organisasi- Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rivai, Veithzal & Deddy Mulyadi. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Robbins, Stephen P. 1990. *Organization Theory: Structure, Design and Applications*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall
- Romli, Khomsahrial. 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT Grasindo

- Satori, Djam'an & Aan Komariah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Schein, Edgar H. 1992. *Organizational Culture and Leadership*. San Fransisco: Jossey Bass
- Sendjaja, S. Djuarsa. 1994. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- West, Richard & Lynn H. Turner. 2009. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika
- Wiryanto. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Penerbit PT GRASINDO
- Yin, Robert K. 2012. *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: Rajawali Pers

### **Referensi Jurnal**

- Anand Kumar, Durai dan Dr. V. Balakrishnan. 2011. *A Study on ISO 9001 Quality Management System Certifications – Reasons behind the Failure of ISO Certified Organizations*. USA: <https://globaljournals.org/>
- Awaj, Mengesha, Yonatan dkk. 2013. *Quality Improvement Using Statistical Process Control Tools In Glass Bottles Manufacturing Company*. Africa: <http://www.ijqr.net/>
- Bolden, Richard. 2011. *Distributed Leadership in Organizations: A Review of Theory and Research*. British: <http://onlinelibrary.wiley.com/>
- Diana, Litdia. 2013. *Persepsi Pegawai Terhadap Pengambilan Keputusan oleh Pimpinan Pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Agam*. Jakarta: Jurnal Administrasi Pendidikan – Portal Garuda
- Handayani, Agustuti. 2010. *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Propinsi Lampung*. Lampung: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan Vol. 1 Universitas Bandar Lampung

- Lestari, I Gusti Agung Ayu Istri. 2015. *Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di Perusahaan Konstruksi*. Mataram: <http://unmasmataram.ac.id/>
- Semuel, Hatane & Joni Zulkarnain. *Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan*. Jakarta: <http://repository.petra.ac.id/>
- Soliman, Hisham Sayed. 2011. *Customer Relationship Management and Its Relationship to the Marketing Performance*. USA: <http://ijbssnet.com/>
- Yaacob, Zulnaidi. 2014. *The Direct and Indirect Effects Of Customer Focus On Performance In Public Firms*. Malaysia: <http://www.ijqr.net/>
- Zulkarnain & Sherry Hadiyani. *Peranan Komitmen Organisasi dan Employee Engagement terhadap Kesiapan Karyawan untuk Berubah*. Yogyakarta: <http://jurnal.ugm.ac.id/>

### **Referensi Skripsi**

- Febriansyah, Andi Refandi. 2015. *Strategi Media Relations PT. Pelabuhan Tanjung Priok Dalam Menanggapi Krisis (Studi Deskriptif Pemberitaan Kasus Korupsi Direktur Utama PT. Pelabuhan Indonesia II (Holding Company))*. Bandung. Telkom University
- Firdausya, Andreana Sophiana. 2015. *Persepsi Konsumen Dalam Strategi Penanganan Krisis Public Relations Pada Kasus Air Asia QZ8501*. Bandung: Telkom University
- Istiqamah, Nurul. 2013. *Analisis Pelaksanaan Standar Mutu Pelayanan Di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Makassar*. Makassar: <http://repository.unhas.ac.id/>
- Kholidatunur. 2011. *Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Di Pondok Pesantren Modern Sahid*. Jakarta: <http://repository.uinjkt.ac.id/>
- Perdana, Ranga Putera. 2015. *Citra Kawasan Strategis Nasional (KSN) Cekungan Bandung Melalui Instagram (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Pengguna Hastag #explorebandung)*. Bandung: Telkom University

- Putra, Rivaldy Niadi. 2015. *Strategi Komunikasi Cyber CSR Pada Official Website The Body Shop Indonesia (Cyber CSR Communication Strategy On The Official Website Of The Body Shop Indonesia)*. Bandung: Telkom University
- Supriyono, M. Hari. 2013. *Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 Dalam Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Stakeholder (Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)*. Malang: <http://etheses.uin-malang.ac.id/>
- Susilawati, Fitri. 2010. *Komunikasi Organisasi Dalam Kepemimpinan Pada PT Tempo Inti Media*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Widiastuti, Harjanti. 2010. *Peran Komunikasi Organisasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan Di Hotel INNA GARUDA Yogyakarta (Studi Hubungan Antara Peran Komunikasi Organisasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan di Hotel INNA GARUDA Yogyakarta)*. Surakarta. Universitas Sebelas Maret Surakarta

## Referensi Internet

- Angkasa Pura I Airports. *Bandar Udara Internasional Juanda*. 16 Agustus 2016. <http://www.angkasapura1.co.id/cabang/bandar-udara-internasional-juanda#sthash.509mNyL2.dpuf>
- \_\_\_\_\_. *Visi, Misi, Nilai*. 15 Agustus 2016. <http://www.angkasapura1.co.id/bab-ii-visi-misi-komitmen-amp-budaya-perusahaan>
- Bandara Juanda. *Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. 15 Agustus 2016. [www.juanda-airport.com/](http://www.juanda-airport.com/)
- Bandara Juanda. *Spesifikasi bandara*. 16 Agustus 2016. : <http://juanda-airport.com/554-spesifikasi-bandara#sthash.WLE0Jpx6.dpuf>
- detikTravel. *2 Bandara Indonesia Masuk Daftar 30 terbaik di Asia Tahun 2015*. 7 Oktober 2016. <http://travel.detik.com/read/2015/10/20/162558/3048743/1382/2-bandara-indonesia-masuk-daftar-30-terbaik-di-asia-tahun-2015>

- GNFI. Bandara-Bandara Terbaik di Indonesia yang Diakui Dunia. 7 Oktober 2016.  
<https://www.goodnewsfromindonesia.org/2015/06/07/bandara-bandara-terbaik-di-indonesia-yang-diakui-dunia>
- ISO. *ISO 9001 – Quality Management*. 15 Agustus 2016.  
[http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso\\_9000.htm](http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm)
- Konsultan ISO. *Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*. 27 April 2016.  
<http://konsultaniso.web.id/sistem-manajemen-mutu-iso-90012008/prinsip-sistem-manajemen-mutu-iso-90012008/>
- Konsultan ISO. *Perbandingan Jumlah Sertifikasi ISO Negara ASEAN*. 27 April 2016.  
<http://konsultaniso.web.id/iso-90012015/perbandingan-jumlah-sertifikasi-iso-negara-asean/>
- Lazarte, M. (2015, September 23). *ISO 9001:2015 – Just Published*. Retrieved September 24, 2015, from ISO (the International Organization for Standardization):  
[http://www.iso.org/iso/home/news\\_index/news\\_archive/news.htm?refid=Ref2002](http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref2002)
- OSS Certification. *ISO 9001 – Quality*. 27 April 2016.  
<http://www.oss-certification.co.id/standards/iso9001>