

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abeyratne, Ruwantissa 2012, *Aeronomics and law: fixing anomalies*, Springer, London.
- Anderson, J. E. 2003. *Public policymaking: an introduction*. Houghton Mifflin Company, Boston.
- Atkin, Charles K & Rice, Ronald E 2013, 'Theory and principles of public communication campaigns', dalam R E Rice & C K Atkin, *Public communication campaigns*, SAGE Publication, California, p. 3.
- Bryman, A, and Bell, E, 2007. *Business Research Methods 2nd ed*. Oxford University Press, New York.
- Crawford, Elizabeth C & Okigbo, Charles C 2014, 'Strategic Communication Campaigns', dalam Okigbo, Charles C, *Strategic urban health communication*, Springer, New York, p. 11-20.
- Cutlip, S.M., Center, A, H., Broom, G. 2009. *Effective Public Relations*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Dervin, Brenda & Wernet, L F 2013, 'Sense-making methodology as an approach to understanding and designing for campaign audiences', dalam R E Rice & C K Atkin, *Public communication campaigns*, SAGE Publication, California, p. 150.
- Efendi, Fery dan Makhfudli 2009, *Keperawatan kesehatan komunitas: teori dan praktik dalam keperawatan*, Penerbit Salemba Medika, Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana 2005, *Ilmu komunikasi teori dan praktek*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.

- Freimuth, Vicki & Atkin, Charles K 2013, 'Guidelines for formative evaluation research in campaign design', dalam R E Rice & C K Atkin, *Public communication campaigns*, SAGE Publication, California, p.55.
- Garcia, Laura Mata 2012, 'Understanding design thinking, exploration and exploitation: implications for design strategy', dalam Toni-Matti Karjalainen, *IDBM Papers* Vol. 2, Aalto University, Helsinki, p. 152.
- Herdiansyah, Haris 2010, *Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*, Salemba Humanika, Jakarta.
- Klingemann, Hans-Dieter dan Rommele, Andrea 2002, *Public information campaign & opinion research*. Sage Publication, Thousand Oaks.
- Kriyantono, Rachmat 2010, *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai contoh praktis riset media, public relations, komunikasi organisasi & pemasaran*. Prenada Media Group, Jakarta.
- Kusumastuti, Frida 2002, *Dasar-dasar humas*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Lee. 2011. *The Practice of Government Public Relations*. CRC Press.
- Majid, Suharto Abdul 2009, *Customer service dalam bisnis jasa transportasi*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Paisley, Wiliam & Atkin, Charles K 2013, 'Public communication campaigns– The American Experience', dalam R E Rice & C K Atkin, *Public communication campaigns*, SAGE Publication, California, p. 22.
- Patton, Michael Quinn 2006, *Metode evaluasi kualitatif*, PUSTAKA PELAJAR, Yogyakarta.
- Schramm, Wilbur 1964, *Mass media and national development*, Stanford University, London.
- Smith, Ronald D 2005, *Strategic planning for public relations 2nd edition*, Lawrence Erlbaum Associates, New Jersey.

Venus, Antar 2009, *Manajemen kampanye: panduan teoretis dan praktis dalam mengefektifkan kampanye komunikasi*, Simbiosis Rekatama Media, Bandung.

JURNAL

Coffman, J 2002, 'Public communication campaign evaluation: an environmental scan of challenges, criticisms, practice, and opportunities', *Harvard Family Research Project*, 1 – 40.

Eisenhardt, K M 1989, 'Building theories from case study research', *Academy of Management Review*, Vol. 14 (4), 532-550.

Hadiyanti, R 2013, 'Implementasi peraturan pemerintah nomor 8 tahun 2003 tentang pedoman organisasi perangkat daerah pemerintah kota samarinda', *eJournal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 1 (3) , 985 – 997.

Rabilzani, S 2013, 'Strategi humas dalam sosialisasi keselamatan dan kesehatan kerja (k3) bagi karyawan area generator turbin gas unit iii pt. menamas mitra energi desa tanjung batu kecamatan tenggarong seberang', *eJournal Ilmu Komunikasi*, Vol. 1 (1), 315-323.

KARYA ILMIAH

Anggraeni, D dkk 2012 'Penelitian evaluatif ', Penelitian Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta.

Astary, Yustika 2014 'Aktivitas online public relations humas pt. angkasa pura 1 (persero) bandara juanda', Skripsi, Universitas Airlangga.

Noer, Mochamad Kresna 2012 'Pengaruh program komunikasi publik terhadap citra perusahaan', Tesis, Universitas Indonesia.

Sari, Nurul 2014, 'Embracing Community Engagement through Government Public Relations Practice: Community Information Group of Surabaya Government', Artikel, Universitas Airlangga.

WEBSITE

Antoni 2014, *Ketinggalan Pesawat Karena Kebijakan Silent Airport Juanda*.

Diakses pada 6 September 2014, dari

<http://suarapembaca.detik.com/read/2014/08/12/111626/2659621/283/ketinggalan-pesawat-karena-kebijakan-silent-airport-juanda>

Barca, Rafael 2013, *Build It: Choose your issue and plan your campaign*. Diakses pada 10 Juni 2015, dari

http://www.ifex.org/campaign_toolkit/2013/08/22/ifex_build%20it_final.pdf

CyberAlert 2013, *Media Monitoring: The Complete Guide*. Diakses pada 12 Juni 2015 dari

http://www.cyberalert.com/downloads/media_monitoring_whitepaper.pdf

Departemen Perhubungan 2012, *Peraturan Menteri Nomor 49 tahun 2012 tentang tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Negara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*. Diakses pada 15 Mei 2015, dari

<http://hubud.dephub.go.id/files/km/2012/PM%2049.pdf>

Elena 2014, *Public Relations and Customer Service: The Two Faces of Your Company*. Diakses pada 20 Mei 2015, dari

<http://prinyourpajamas.com/public-relations-customer-service/#>

Fanani, Zaenal 2010, *Teknik Analisis Data Kualitatif*. Diakses pada 12 Juni 2015, dari <https://habibathoillah.files.wordpress.com/2011/10/teknik-analisis-data-kualitatif.pdf>

Joker, Al Majid 2010, *Why Dubai Airport has adopted the silent treatment*.

Diakses pada 12 November 2014, dari

<http://www.arabiansupplychain.com/article-4943-why-dubai-airport-has-adopted-the-silent-treatment/>

JPNN.com 2014, *Desak Silent Airport Juanda Dikaji Ulang*. Diakses pada 6 September 2014 dari <http://www.jpnn.com/read/2014/07/02/243760/Desak-Silent-Airport-Juanda-Dikaji-Ulang->

Parker, Bob 2003, *Planning Analysis: The Theory of Citizen Participation*. Diakses pada 14 Juni 2015, dari <http://pages.uoregon.edu/rgp/PPPM613/class10theory.htm#>

Pratama, Adiatmaputra Fajar 2014, *Januari-September 2014, Penumpang Udara Domestik Naik 5 Persen*. Diakses pada 20 Maret 2015, dari <http://www.tribunnews.com/bisnis/2014/11/03/januari-september-2014-penumpang-udara-domestik-naik-5-persen>

Saputra, Doddy 2013, *Jadikan Karyawan Sebagai Duta Merek yang Baik*. Diakses pada 16 Juni 2015, dari <http://www.marketing.co.id/jadikan-karyawan-sebagai-duta-merek-yang-baik/>

Yudhatama, Riesmawan 2014, *Bandara Makassar segera terapkan silent airport*. Diakses pada 19 Mei 2015, dari <http://www.antaraneews.com/berita/441253/bandara-makassar-segera-terapkan-silent-airport#>