

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Burhan Bungin. 2010. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Cangara, Hafied. 2014. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Danadjaja. 2011. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *Public Relations & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana.
- Manzilati, Asfi. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode, dan Aplikasi*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Moleong, L.J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2014. *Manajemen Public Relations: Strategi menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana.
- Munandar, Dadang. 2016. *Relationship Marketing: Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta: Candi Gebang.
- Noor, Juliansyah. 2017. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.

- Sanjaya, Ridwan., Tarigan, Josua. 2009. *Creative Digital Marketing*. Jakarta: Gramedia.
- Sofjan Assauri. 2012. *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhanda, F., Shandi, Dewa. 2008. *Creative Motivational Skills For Customers Relationship*. Jakarta: Citra Suhanda Gemilang.
- Sukmadinata, N. S. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suryani., Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Widjaja, T. Bernard. 2009. *Lifestyle Marketing*. Jakarta: Gramedia.

NON BUKU

Jurnal:

- Heryenzus. 2017. Pengaruh Price dan Product Quality terhadap Consumer Purchase Decision pada PT Sement Holcim Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen UPB*. 5(1): 69-81.
- Janiar Puspa Wildyaksanjani dan Dadang Sugiana. 2018. Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero). *Jurnal Kajian Komunikasi*. 6(1): 10-23.

Risma Dian Atika. 2014. Strategi Customer Relations dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru. Jurnal Online Mahasiswa FISIP UR. 1(1).

Skripsi:

Ahmad Bagus Supriyanto. 2016. Strategi Humas RS Telogorejo dalam Melakukan Kegiatan Customer Relations. Semarang: Universitas Diponegoro.

Nur Shaff Afifa. 2012. Strategi Public Relations dalam Membangun Customer Relationship Management di PT Sungwon Button Indonesia. Jakarta: Universitas Bina Nusantara.

Dokumen:

Surat Peraturan Direksi PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Nomor PER.0005/OS0101/HOFC-2018

Website:

<http://asatu.id/2017/07/05/penumpang-tanjung-emas-merosot-48-persen/>

<https://banten.bisnis.com/read/20171003/436/695174/persaingan-moda-laut-penumpang-kapal-turun>

<https://ekonomi.bisnis.com/read/20190107/98/877237/bandara-jenderal-ahmad-yani-semarang-layani-51-juta-penumpang-di-tahun-2018>

<http://jateng.tribunnews.com/2018/12/18/penumpang-kapal-pelabuhan-tanjung-emas-semarang-diprediksi-menurun-saat-libur-natal-dan-tahun-baru>

<https://semarang.solopos.com/read/20181218/515/959650/syahbandar-tanjung-emas-prediksi-penumpang-natal-dan-tahun-baru-turun-5>

www.pelindo.co.id