

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Al-Firdaus, Iqra'. 2013. *Kiat Hebat Public Relations Ala Nabi Muhammas SAW*. Yogyakarta: Najah
- Ardianto, Elvinaro. 2014. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Bogdan, R. dan Taylor, S.J. 1975. *Introduction to Qualitative Research Methode*. New York: John Willey and Sons.
- Creeber, G. dan Martin, R., (ed)., 2009. *Digital Cultures: Understanding New Media*. Berkshire England: Open University Press.
- Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cutlip, Scoot M., Allen H. Center, dan Glen M. Broom. 2005. *Effective Public Relations*. Jakarta: PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Djunaidi, M Ghony dan Fauzan Almanshur. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogkakarta: Ar-Ruzz Media
- Ishaq, Ropingi El. 2017. *Public Relations dan Praktik*. Malang: Intrans Publishing.
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations, terj Daniel Yadin*. Jakarta: Erlangga.
- Kasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kriyantono, Rachmat.2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kusumastuti, Frida. 2002. *Dasar-dasar Humas*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Kusumastuti, Frida. 2004. *Dasar-dasar Hubungan Masyarakat*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Rosda Karya.
- Mondry. 2008. *Pemahaman Teori dan Praktek Jurnalistik*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nazir, M. 1998. *Metode penelitian*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia
- Pujileksono, Sugeng. 2015. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Kelompok Intrans Publishing.

- Puntoadi, Danis. 2011. *Menciptakan Penjualan Melalui Social Media*. Jakarta: PT Elexkomputindo.
- Robbins, Stephen P. 1999. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Ruslan, Rosady. 1999. *Praktik dan Solusi Public Relations Dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ruslan, Rosady. 2005. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sarwono, S. Wirawan. 1983. *Pengantar Umum Psikologi*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Soemirat, Soleh & Ardianto, Elvinaro. 2007. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Rosdakarya.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Skripsi

- Dahlia, Fika Gilang. 2018. *Manajemen Public Relations Dalam Mengelola Media Sosial Instagram (Studi Deskriptif Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta)*. Bandung: Universitas Telkom.
- Noviana, Nia. 2017. *Strategi Media Relations Hotel Lorin Solo dalam Mempertahankan Citra*. Surakarta: IAIN Surakarta.
- Riatri, Dela Perdana. 2018. *Aktivitas Public Relations PT Angkasa Pura I (PERSERO) Bandara Internasional Adisutjipto Dalam Menangani Krisis Pemberitaan*. Bandung: Universitas Telkom.

Jurnal Nasional

- Afrilia, Fitri, Martha Tri Lestari, dan Dini Salmiyah Fithrah. 2015. *Proses Public Relations Dalam Mengelola Media Sosial Twitter (Studi Deskriptif Pada Program Public Relations @infobdg Periode Mei 2015)*. Bandung: Universitas Telkom.

- Kuntum, Nurahma Rahdiani dan M. Subur Drajat. 2017. *Aktivitas Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam Menjalankan Media Internal E-Office*. Bandung: Universitas Islam Bandung.
- Kusuma, Septian Indra. 2016. *Proses Public Relations PT. Pos Indonesia dalam Mempertahankan Citra Terkait Beredarnya Tabloid Obor Rakyat*. Bandung: Universitas Telkom.
- Mahendra, Naraya Prastya. 2012. *Media Sosial dan Peran Manajerial Public Relations PT PLN Persero*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Refandi, Andi Febriyansyah dan Arie Prasetyo. *Strategi Media Relations PT. Pelabuhan Tanjung Priok dalam Menggapi Krisis*. Bandung: Universitas Telkom

Jurnal Internasional

- Khodarahmi, Ehsan. 2009. *Strategic Public Relations*. London: Emerald Insight.
- Luo, Yi dan Hua Jiang. 2012. *A Dialogue with Social Media Experts: Measurement and Challenges of Social Media Use in Chinese Public relations Practic*. China: Uottawa.
- Luo Yi, Huan Jiang, Owen Kulemekac. 2015. *Strategic Social Media Management and Public Relations Leadership: Insights from Industry Leaders*. USA: *International Journal of Strategic Communication*.
- Tran, Toan dan Brian H. Kleiner. 2005. *Managing for Excellence in Public Transportation*. USA: *Management Research News*.
- Vaidya, Omkarprasad. 2014. *Evaluating the Performance of Public Urban Transportation Systems in India*. India: *Jurnal of Public Transportasion*.

Media Online

<https://www.youtube.com/user/keretaapikita>

<https://twitter.com/keretaapikita>

<https://www.facebook.com/keretaapikita>

<https://plus.google.com/+keretaapi>

<https://www.instagram.com/keretaapikita>

<http://library.binus.ac.id/>