

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Creswell, John W. (2016). *Research Design. Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Edisi terjemahan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Creswell John W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Djam'an Satori, Aan Komariah. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cetakan ke 4). Bandung: ALFABETA, cv.
- Ishaq, Ropingi. (2017). *Public Relations Teori dan Praktik* (Edisi Revisi). Malang: Intrans Publishing.
- Kriyantono, Rachmat. (2015). *Public Relations, Issues & Crisis Management Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kualitatif* (Edisi Pertama). Jakarta: Pranadamedia Group.
- Moleong, J. Lexy. (1995). *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nova, Firsan. (2012). *Re Public Relations*. Jakarta: Media Bangsa.
- Nova, Firsan. (2014). *PRWAR Pertarungan Mengalahkan Krisis, Menaklukkan Media, dan Memenangkan Simpati Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Poerwandari, E. K. 2007. *Pendekatan Kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Jakarta: LPSP3 UI.
- Pudjiastuti, Wahyuni. 2014. *Identifikasi Elemen Citra Pemerintah Menuju Pencapaian Good Governance di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Ruslan, Rosady. 1999. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi (Konsep dan Aplikasi)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif* (Edisi Kesembilan). Bandung: ALFABETA, cv.

W. Gulo. (2003). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo

JURNAL

Andi Refandi Febriyansyah, Maylanny Christin, Ayub Ilfandy Imran. (2016). Strategi Media Relations PT. Pelabuhan Tanjung Periok Dalam Menanggapi Krisis. *Jurnal Kajian Komunikasi*. Vol.4, No.2.

<https://doi.org/10.24198/jkk.v4i2>

Christopher L. Atkinson. (2014). *Crisis Communication in Dark Times: The 2011 Mouse River Flood in Minot, North Dakota*. *International Journal of Communication*, 1394–1414.

Ferlita Lourensia, Yugih Setyanto. (2018). Peran Public Relations Dalam Memulihkan Reputasi (Studi Kasus Manajemen Krisis PT Kereta Commuter Indonesia Pasca Perubahan Sistem E-Ticketing). Vol. 2, No. 2.

Gladys Carlina, Sinta Paramita. (2017). PR *Crisis Melalui Media Sosial*. *Jurnal Komunikasi*. Vol.9, No.1. <http://dx.doi.org/10.24912/jk.v9i1>

Kalthom Husain, Aida Nasirah Abdullah, Mastura Ishak, Mohd Fauzi Kamarudin, Anidah Robani, Mohaida Mohin, Syed Najmuddin Syed Hassan. (2017). *A Preliminary Study on Effects of Social Media in Crisis Communication from Public Relations Practitioners' Views*. *Social and Behavioral Science*, 223-227.

Lisa Tam & Peiyi Huang. (2016). *Organisational Crisis in the Media : Crisis Response Strategies and News Coverage*. *Asia Pacific Public Relations Journal*, Vol. 17, No. 1.

Miglo Šontaito-Petkevičienė. (2014). *Crisis Management to Avoid Damage for Corporate Reputation: The Case of Retail Chain Crisis in the Baltic Countries*. *Social and Behavioral Sciences*, 452 – 457.

Sarah Jessica, Ayub Ilfandi. (2018). *Aktivitas Public Relations Angkasa Pura II Dalam Menangani Pemberitaan Negatif Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta*.

Vol.2, No.2.

Selvina L. Lengkong, Mariam Sondakh, J. W. Londa. (2017). Strategi *Public Relations* Dalam Pemulihan Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado). E-journal "Acta Diurna". Vol 6, No. 1.

SKRIPSI

Andreana Sophiana F. (2016). Persepsi Konsumen dalam Strategi Penanganan Krisis *Public Relations* pada Kasus AirAsia QZ8501

Fitriani, Putri. Pengaruh Kegiatan Corporate Social Responsibility Terhadap Citra Perusahaan (Studi pada Program Beasiswa Unggulan CIMB Niaga 2011). Depok: Universitas Indonesia

Fuad Mujaddidi. (2017). Strategi Manajemen Krisis *Public Relations* Pertamina RU II Dalam Menangani Demo Buruh Kontrak Daerah Sungai Pakning

Hebri Fernando Manurung. (2015). Strategi Manajemen *Public Relations* Dalam Menciptakan Citra Positif (Studi Kasus Tentang Kegagalan Menjual Ponsel Lokal "IMO" Pada PT. INTI (Persero) Bandung)

Nadia Zulfa Nur Azizah. (2019). Proses *Public Relations* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Membangun Citra Positif Melalui Media Sosial *Instagram@keretaapikita*

Rosalia Dwi putri. (2016). Strategi Manajemen Krisis *Public Relations* PT KAI Commuter JABODETABEK pada Penanganan Kasus KRL Lintas Jakarta–Bogor September 2015

WEBSITE

<https://pelatihanhumas.com/seberapa-besar-pengaruh-pr-terhadap-perusahaan/>.

Diakses pada tanggal 12 September 2019

<http://www.bumn.go.id/krakatausteel/berita/1-KS-Raih-Penghargaan-BUMN->

Performance-Excellence-Award-2017. Diakses pada tanggal 29 Agustus 2019.

<https://media.neliti.com/media/publications/93762-ID-strategi-public-relations-dalam-pemuliha.pdf> Diakses pada tanggal 12 September 2019.

<https://nasional.sindonews.com/read/1389423/13/kpk-tetapkan-direktur-teknologi-dan-produksi-pt-ks-tersangka-suap-1553344695>. Diakses pada tanggal 29 September 2019.

<https://tirto.id/ott-direktur-ks-potret-belum-teratasinya-masalah-di-internal-bumn-dkci>. Diakses pada tanggal 29 September 2019.

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20190325100310-92-380330/direksi-kena-kasus-korupsi-saham-krakatau-steel-rontok>. Diakses pada tanggal 12 September 2019.

<https://www.instagram.com/p/B0YMXWZHLQT/?igshid=qj2zt0bkbvq7>. Diakses pada tanggal 28 February 2020.

<https://www.instagram.com/p/B7a3MNzHzyY/?igshid=v0kxwc9m3onz>. Diakses pada tanggal 28 February 2020.

<http://www.dosenpendidikan.com/stakeholder-pengertian-menurut-para-ahlicontoh-hubungan-macam/>. Diakses pada tanggal 16 April 2020