

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadhidayat. (2021, November). Semua Makin Mudah, Laporkan Gangguan Kelistrikan Lewat PLN Mobile. *PT PLN Siaran Pers*, 1–5. <https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-pers/2021/11/semua-makin-mudah-laporkan-gangguan-kelistrikan-lewat-pln-mobile/>
- Annahlka, O. (2024). *Pengelolaan Konten Media Sosial Instagram @agavi.lab Melalui Pendekatan Storytelling*. Telkom University.
- Arika Sari, I. A. I., Mayasari., M., & Nayiroh, L. (2024). Analisis Tingkat Atribusi Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang dalam Menanggapi Krisis Aplikasi M-Paspor. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 4(1), 344–348. <https://doi.org/10.47467/dawatuna.v4i1.3941>
- Carroll, C. E. (2013). The Handbook of Communication and Corporate Reputation. In *The Handbook of Communication and Corporate Reputation*. <https://doi.org/10.1002/9781118335529>
- Ginting, K. I. S., Syaifuddin, & Rahman, A. (2023). The Utilization of the Digital RIHANA Application as a Crisis Management Strategy to Build Company Reputation: A Case Study of the Consumer Directorate of Telkom Indonesia. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)*, 4, 88–100.
- Hinsberg, K. L., & Lamanna, A. J. (2024). Crisis communication in construction: Organizational strategies for worksite fatalities. *Journal of Safety Research*, 88(February 2022), 145–160. <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2023.11.002>
- Hong, S., Kim, B., & Lee, S. Y. (2023). A public health crisis in the university: Impact of crisis response strategies on universities' transparency and post-crisis relationships during COVID 19 pandemic. *Public Relations Review*, 49(1), 102287. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2023.102287>
- Kriyantono, R. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management : pendekatan critical public relations, etnografi kritis & kualitatif*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Leliana, I., Susilowati, Armelsa, D., Nurdiansyah, C., & Sagiyanto, A. (2020). Respon Krisis PT Garuda Indonesia Pada Kasus Postingan Menu Rius Verandes. *Jurnal Humaniora Universitas Bina Saran Informatika*, 20(1), 125–132. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/8171>
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>
- Lia. (2024, July). PLN UP3 Manado Raih Penghargaan dari Pemerintah Kota Manado dalam Acara Pesta Rakyat. *Monitorsulut.Com*. <https://www.monitorsulut.com/pln-up3-manado-raih-penghargaan-dari-pemerintah-kota-manado-dalam-acara-pesta-rakyat/>
- Nadhif, A. Z., & Niswah, F. (2018). Inovasi layanan PLN mobile di PT. PLN (Persero) area Surabaya Selatan. *Publika*, 6(2), 1–7.

<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/22663>

- Nova, F. (2011). *Crisis Public Relations*. Rajawali Pers.
- Nova, F. (2014). *PRWAR: Pertarungan Mengalahkan Krisis, Menaklukan Media, Dan Memenangkan Simpati Publik*. Jakarta : Grasindo.
- Pessak, R. (2024, July). PLN UP3 Manado Miliki Tim Reaksi Cepat Atasi Gangguan Kelistrikan. *Www.Rri.Co.Id*. <https://www.rri.co.id/daerah/795174/pln-up3-manado-miliki-tim-reaksi-cepat-atasi-gangguan-kelistrikan>
- Putri, A. W., Sutopo, & Rahmanto, A. N. (2019). KOMUNIKASI KRISIS KEMENTERIAN PERTANIAN PADA KASUS PENGGEREBEKAN GUDANG BERAS PT IBU (Analisis Isi Kualitatif Menggunakan Situational Crisis Communication Theory). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 23(1), 53–70. <https://doi.org/10.31445/jskm.2019.1765>
- Rahmawati, I. L. R. (2017). Strategi Public Relations Dalam Mengatasi Krisis Kepercayaan Akibat Dari Keluhan Meter (Studi Kasus : PDAM Tirta Dharma Salatiga). In *UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA*. Universitas Kristen Satya Wacana.
- Rompas, T. (2023, August). Dapat Penghargaan dari Pemkot Manado, PLN Terus Tingkatkan Pelayanan Masyarakat. *ManadoPost.Id*, 1–7. <https://manadopost.jawapos.com/publika/281818278/dapat-penghargaan-dari-pemkot-manado-pln-terus-tingkatkan-pelayanan-masyarakat>
- Sakinah, F. N. (2024). *Manajemen Krisis Public Relations PT INKA (Studi Kasus pada Issue Pintu Kereta LRT Jabodebek)*. Telkom University.
- Salsabila, D. (2024). *Analisis Distorsi dalam Proses Interpretasi Pesan Komunikasi Bisnis pada Koordinasi Event Training di PT Menara Indonesia (M-Knows Consulting)*. Telkom University.
- Samsu. (2017). Metode penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development. In *Diterbitkan oleh: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA)*.
- Santikaaristi. (2022, July). Layanan Kelistrikan Kian Mudah dan Cepat, Ini Kata Pelanggan PLN Tentang PLN Mobile. *PT PLN Siaran Pers*, 1–2. <https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-pers/2022/07/layanan-kelistrikan-kian-mudah-dan-cepat-ini-kata-pelanggan-pln-tentang-pln-mobile/>
- Tigauw, N. (2023, August). Pemkot Manado apresiasi kinerja pelayanan PLN Suluttenggo. *Manado.Antaraneews.Com*. <https://manado.antaraneews.com/berita/231768/pemkot-manado-apresiasi-kinerja-pelayanan-pln-suluttenggo>
- Wacika, P. L. (2021). Strategi Komunikasi Krisis Dinas Pariwisata Provinsi Bali dalam Menghadapi Virus Korona. *JCommSci - Journal Of Media and Communication Science*, 4(1), 32–43. <https://doi.org/10.29303/jcommsci.v4i1.99>
- Widhara, S. (2023). *Manajemen Krisis Public Relations Polda Jabar dalam Membangun Citra Positif melalui Media Massa*. Telkom University.
- Yusuf. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*.