



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

- Affidudin & Beni Ahmad Saebani. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pustaka Setia. Bandung.
- Agung, Silih Wasesa dan Jim Macnamara. 2010. *Strategi Public Relations*, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Agus, Salim. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Tiara Wacana. Yogyakarta.
- Ardianto. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations: Kuantitatif dan kualitatif*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Argenti, Paul A. 2010. *Komunikasi Korporat*, Jakarta, Salemba Humanika.
- Creswell, John W. 2009. *Research Design Pendekatan Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Penterjemah Achmad Fawaid.
- Cutlip, Scott M. Allen H. Center & Glen M. Broom. 2000. *Effective Public Relations*, Eight Edition, New Jersey.
- Cornelissen, Joep. 2004. *Corporate Communication: Theory & Practice*. SAGE Publications Ltd. London.
- Cozby, Paul C. 2009. *Methods in Behavioral Research*. Ninth Edition. New York: McGraw-Hill Companies.
- Fink, Steven. 2005. *Crisis Management Planning For The Inevitable*. PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Fear-Banks, Kathleen.2010. *Crisis Communications: A Casebook Approach Fourth Editon*. New York and London: Routledge.
- Jefkin, Franks. 2004. *Public Relations*. PT. Gelors Aksara Pertama Erlangga. Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat.2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Mulyana, Deddy. 2003, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nana Syaodih Sukmadinata.2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya.
- Newsom, Doug., Scott, Alan., & Turk, Judy Vanslyke. 2009. *This is PR: The Realities of Public Relations*. Wadsworth Publishing Co. California.

- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: PT LKiS.
- Puspitasari. 2016. *Komunikasi Krisis: Strategi mengelola dan memenangkan citra dimata publik*, Libri.
- Regester, Michael, Judy Larkin. 2005. *Risk Issues and Crisis Management in Public Relations*. Crest Publishing House. New Delhi.
- Walaski, Pamela. 2011. *Risk and Crisis Communications: Methods and Messages*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Sumber Online:

- Rahmawati, Riza. Hubungan Antara Reputasi Perusahaan Dengan Kepercayaan Pada Konsumen Ekspedisi X. 2017. Diakses pada 31 Juli 2018.
<http://eprints.ums.ac.id/58480/1/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>
- Syafirdi, Didi. Merdeka.com. 2015. Diakses pada 8 April 2018.
<https://www.merdeka.com/peristiwa/perasaan-warga-bekasi-terluka-akibat-di-bully-iklan-indosat.html>
- Website PT Indosat Tbk. 2018. Diakses pada 20 April 2018.
<https://indosatooredoo.com/id/about-indosat/corporate-profile>
- Wulandari, Dwi. Mix.co.id. 2015. Diakses pada 13 Mei 2018.
<http://mix.co.id/corcomm-pr/public-relations/sepak-terjang-tony-fernandes-mengelola-krisis-airasia>
- Yolanda, Debby. Komunikasi Krisis Public Relations Maskapai Penerbangan Melalui Media Sosial Facebook Perusahaan. 2015. Diakses pada 29 Maret 2018.
<http://eprints.umm.ac.id/22247/2/jiptummpp-gdl-debbyolan-40184-1-pendahul-n.pdf>

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A