



### **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:**

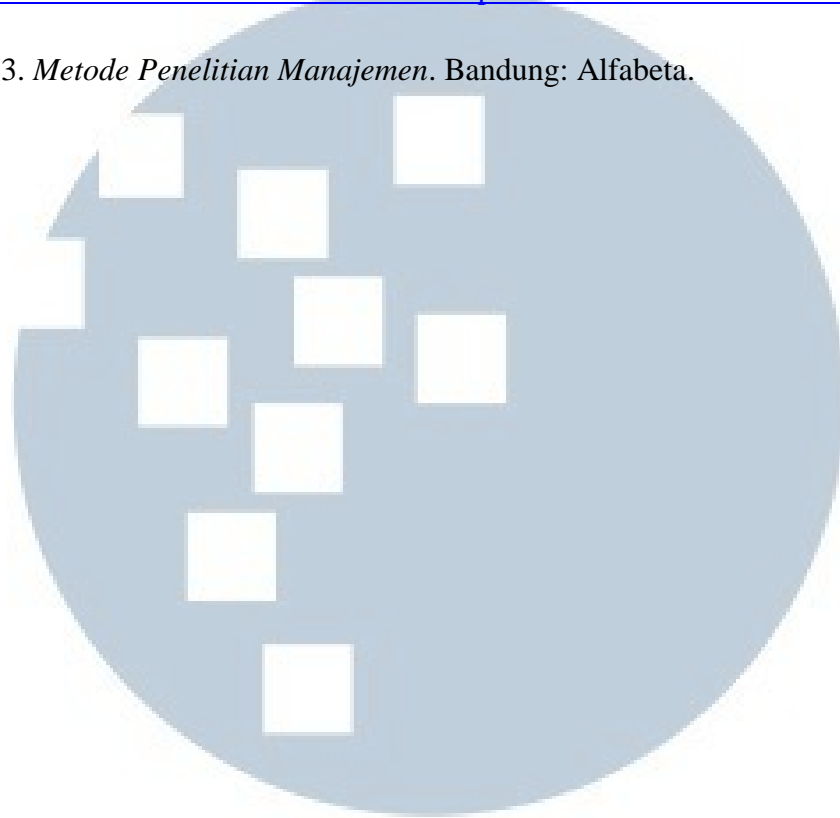
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## DAFTAR PUSTAKA

- Benoit, William L. 2015. *Accounts, excuses, and apologies: image repair theory and research: Second edition*. New York: New Press.
- Butterick, Keith. (2010). *Pengantar Public Relations: Teori dan Prakti*/Keith Butterick; penerjemah, Nurul Hasfi.-Ed. 1-2. Jakarta: Rajawali Pers.
- Coombs, W. Timothy and Sherry J. Holladay. 2010. *The Handbook of Crisis Communication*. Diakses dari <http://crisiscommunication.uga.edu/wp-content/uploads/2016/02/The-Handbook-of-Crisis-Communication.pdf>.
- D. Amarudien, dkk. 2001. *Seperempat Abad Operasi Satelit Telkom "Dari Sumpah Palapa Hingga Bisnis Infokom"*. Bandung: PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk.
- Eriyanto. 2011. *Analisis Isi: Pengantar Metodologi Unutuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Fearn-Banks, Kathleen. 2007. *Crisis Communication: A Casebook Approach*. New York: Routledge.
- Fink, Steven. 2013. *Crisis Communication: The Definitive Guide to Managing the Message*. United State: McGraw-Hill.
- Iriantara, Yosol. 2011. *Media Relations konsep, pendekatan dan praktik*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Malang: Prenada Media Group.
- Puspitasari. 2016. *Komunikasi Krisis*. Jakarta: Penerbit Libri.
- Regester, Michael, & Judy Larkin. (2000). *Risk Issues and Crisis Management*. London: Kogan Page.
- Ulmer, Robert R., Timothy L. Sellnow, dan Matthew W. Seeger. 2011. *Effective Crises Communication: Moving from Crisis to Opportunity*. London: Sage Publications.

Satelit Mania. 2017. *Kenapa Satelit Telkom 1 Tidak Ada Sinyal? Ini Penyebabnya.*  
<https://www.satelitmania.com/2017/08/kenapa-satelit-telkom-tidak-ada-sinyal.html>.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen.* Bandung: Alfabeta.



UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA