

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006, *Metode Penelitian: Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, M. Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Creswell. 2015. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Heri, P. 1998. Pengantar Perilaku Manusia. Jakarta : EGC.
- Harrison, Kim. 2001. *Strategic Public Relations: A Practical Guide to Success – 2<sup>nd</sup> Edition*. Vineyard Publishing.
- Lexy J. Moleong, 2013, *Metodologi penelitian kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Regester, Michael, Judy Larkin. *Risk Issues and Crisis Management in Public Relations*. New Delhi: Crest Publishing House, 2003.
- Ritonga, M. Jamiluddin. 2004. *Riset Kehumasan*. Jakarta: PT. Grasindo
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

### JURNAL:

- Dwityanti, E. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Terhadap Layanan Internet Banking Mandiri (Studi Kasus Pada Karyawan

Departemen Pekerjaan Umum Jakarta). Tesis Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang. 2008.

Permatasari, Meinin Putri, PENGELOLAAN ISU DAN KRISIS PT. KERETA API (PERSERO) DAOP 4 SEMARANG DALAM MENJALANKAN PERAN PUBLIC RELATIONS (STUDI MENGENAI ISU KELANGKAAN TIKET KERETA PADA HARI LIBUR NASIONAL DAN KRISIS KONFLIK PEMBANGUNAN REL BARU DARI PELABUHAN TANJUNG MAS MENUJU KE STASIUN TAWANG DI TAHUN 2016). 2016.

ATMAJA, ROMI. STRATEGI MANAJEMEN ISU HUMAS RSUD Dr PIRNGADI MEDAN DALAM MENANGANI PEMBERITAAN NEGATIF. R2017

TOUFIK, RAMADHAN. *MANAJEMEN ISU YANG DI BLOW UP OLEH MEDIA ONLINE (Studi Kasus Pada Isu Lingkungan PT. Semen Padang)*. 2016.

Ford , Tegan. *Social Media and Crisis Communication: Theories and Best Practices* By Tegan Ford B.A. Carleton University). 2013s.

Kim, Eunyoung. *The Role Of Social Media In Crisis Communication - A Case Study Of Starbucks*. 2013.

Website:

<https://www.change.org/p/paraf-petisi-internet-untuk-rakyat-save-telkomsel-kemenbumn-kemkominfo>. (diakses pada tanggal 19 Juni 2018)

<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20170428111359-213-210851/hacker-minta-turun-ini-alasan-tarif-internet-telkomsel-mahal>. (diakses pada tanggal 20 Juni 2018)

<https://id.techinasia.com/perbandingan-kecepatan-4g-indonesia-telkomsel-indosat-xl-tri-smartfren>. (diakses pada tanggal 21 Juni 2018)

<https://tekno.kompas.com/read/2017/04/28/20215707/telkomsel.tanggapi.protes.hacker.yang.bilang.tarif.internet.mahal>. (diakses pada tanggal 20 Juni 2018)

<http://manado.tribunnews.com/2018/02/18/capai-200-juta-pelanggan-telkomsel-tambah-20-ribu-bts-4g-pada-2018>. (diakses pada tanggal 22 Juni 2018)

<https://tekno.kompas.com/read/2017/04/28/08042477/situs.telkomsel.diretas.berisi.ke.luhan.internet.mahal>. (diakses pada tanggal 19 Juni 2018)

<https://www.republika.co.id/berita/trendtek/internet/17/04/28/op3i73383-dukung-peretas-website-telkomsel-ini-komentar-lucu-para-netizen> (diakses pada tanggal 20 Juni 2018)

<https://tekno.kompas.com/read/2018/05/26/17350377/pelanggan-data-telkomsel-naik-145-persen>. (diakses pada tanggal 25 Juni 2018)

