

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, V., & Nasrianti, L. F. (2017). NoKOMUNIKASI KRISIS DI SOSIAL MEDIA Analisis Manajemen Krisis Iklan# PilihAmanGrabBikeIndonesia. *Prosiding Magister Ilmu Komunikasi*.
- Amalia, L. (2023). *Analisis Komunikasi Krisis Situasional Trans TV ( Studi Kasus Program Kopi Viral Episode Saipul Jamil )*. 3(1), 1–17.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2010). *The handbook of crisis communication*. UK: Blackwell Publishing Ltd.
- Coombs, W. T. (1995). Choosing the right words: The development of guidelines for the selection of the “appropriate” crisis-response strategies. *Management Communication Quarterly*, 8(4).
- Coombs, W. T. (2007). Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Corporate Reputation Review*, 10, 163–176.
- Creswell, J. W. (2008). *Educational Research Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*.
- Cutlip, Scoot M, Center, Allen. H, & Broom, G. M. (2006). *Effective Public Relations* (9th Editio). Kencana.
- Dwijowijoto, R. N. (2004). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53, 59–68.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68.  
<https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- Kasali, R. (1994). *Manajemen Public Relation, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Pustaka Utama Grafiti.
- Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business Horizons*, 54(3), 241–251.  
<https://doi.org/10.1016/j.bushor.2011.01.005>
- Kriyantono, R. (2008). *Public Relations Writing: Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*. (2nd ed.). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- McCusker, K., & Gunaydin, S. (2015). *Research using qualitative, quantitative or mixed methods and choice based on the research*.

- Nasrullah, R. (2015). *Media sosial: Perspektif komunikasi, budaya, dan sosioteknologi*. Simbiosis Rekatama Media.
- Nasrullah, R. (2020). *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. PT Remaja Rosdakarya Bandung.
- Nova, F. (2009). *Crisis Public Relations: Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. PT. Grasindo.
- Prakoso, T., & Putri, Y. R. (2017). NPENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM JAWA BARAT. Title. *E-Proceeding of Management*, 4.
- Prastya, N. M. (2013). *Media Social dan Peran Manajerial Public Relations (Studi Kasus Terhadap Peran Bidang Komunikasi Korporat PT PLN Persero Dalam Penyusunan Kebijakan Terkait Etika Penggunaan Media Social di Lingkungan Perusahaan)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada.
- Prastya, Narayana Mahendra. (2011). Komunikasi Krisis di Era New Media dan Social Media Narayana Mahendra Prastya Mahasiswa Pascasarjana Komunikasi Universitas Gadjah Mada (UGM), Yogyakarta. *Jurnal Komunikasi*, 6(1), 1–20.
- Putri, A. W., JK, S., & 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. <https://doi.org/10.31445/jskm.2019.1765>
- Putri, L. D. (2014). Krisis, Ancaman atau Peluang ?! Oleh. *Jurnal Komunikasi*, 3(1), 25–38.
- Shannon, C. E. & W. W. (1949). *A Mathematical Model of Communication*. Urbana, IL: University of Illinois Press.
- Solomon, M. R., & Tuten, T. L. (2014). *Social Media Marketing*. SAGE.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Surachman, I. dan. (2014). *Public Relations Writing Pendekatan Teoritis dan Praktis*. PT Remaja Rosdakarya.
- Suryani, I., & Sagiyanto, A. (2018). Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT Blue Bird Group. *Communication*, 9(1), 103–113.
- Wahyuni, I. N. (2014). *Komunikasi Massa*. Graha Ilmu Untirta Press.
- Wiryanto. (2005). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Grasindo.

## Portal Berita

- Mardatila, A. (2022, Oktober 6). Temuan Komnas HAM: Suporter Cuma Ingin Semangati Pemain Arema, Gas Air Mata Picu Kepanikan. Diambil dari <https://narasi.tv/read/narasi-daily/temuan-komnas-ham-suporter-cuma-ingin-semangati-pemain-arema-gas-air-mata-picu-kepanikan>
- Wibawana, W. (2022, Oktober 10). Jumlah Korban Kanjuruhan Terbaru: Total 714 Orang Termasuk 131 Tewas. Diambil dari <https://news.detik.com/berita/d-6339908/jumlah-korban-kanjuruhan-terbaru-total-714-orang-termasuk-131-t>